



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO

KATRI SJÖHOLM
TURVALLISUUDEN NYKYTILAN KARTOITUS
PALVELUALAN YRITYKSESSÄ
Diplomityö

Tarkastaja:
professori Kaija Leena Saarela

Tarkastaja ja aihe hyväksytty
Automaatio-, kone- ja
materiaalitekniikan
tiedekuntaneuvoston kokouksessa
9. joulukuuta 2009

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO

Konetekniikan koulutusohjelma

SJÖHOLM, KATRI: Turvallisuuden nykytilan kartoitus palvelualan yrityksessä

Diplomityö, 119 sivua, 20 liitesivua

Kesäkuu 2010

Pääaine: Turvallisuustekniikka

Tarkastaja: professori Kaija Leena Saarela

Avainsanat: turvallisuus, turvallisuuslainsäädäntö, turvallisuusjohtaminen,

Tämä tutkimus on tehty opinnäytetyöksi Tampereen teknillisen yliopiston Teollisuustalouden laitoksen yksikölle Turvallisuuden johtaminen ja suunnittelu. Opinnäytetyössä tarkasteltiin palvelualan yrityksen turvallisuuden nykytilaa. Työn tavoitteena oli arvioida, miten valittu kohdeyritys turvallisuustoiminnassaan onnistuu vastaamaan lainsäädännön vaatimuksiin.

Pyrkimyksenä oli kartoittaa kohdeyrityksen myymälätoimintaan soveltuvia turvallisten käytäntöjen ominaispiirteitä hyvän turvallisuustason saavuttamiseksi. Samalla oli tarkoitus poimia yrityksen yksittäisissä myymälöissä piilottelevia hyviä toimintatapoja yhteisiksi malleiksi. Opinnäytetyön toivottiin voivan antaa yritykselle valmiuksia turvallisuusnäkökohtien parempaan huomioimiseen korostaen mahdollisuuksien rajoissa sisäistä oppimista. Tästä syystä lainsäädäntöä, turvallisuusjohtamista sekä työturvallisuuden osa-alueita käsittelevä teoriaosuus on laajahko.

Perustavalaatuksena lähtökohtana turvallisuuskartoituksen suorittamiselle olivat lainsäädännön asettamat vaatimukset työturvallisuudelle yrityksen erityispiirteet huomioiden. Lähtökohtatieto toimialasta ja yrityksestä koottiin yksikkövierailukäynneillä. Nykytilan arviointi eli turvallisuustason mittaaminen tapahtui teoreettisesta viitekehuksesta saatua tietoa ja poimittuihin malleihin nojaten.

Varsinainen kartoitustyö suoritettiin kohdeyritysketjun myymälöille suunnattuna kyselytutkimuksena. Kartoituksessa käytettiin kahta myymäläkohtaista menetelmää ja yhtä henkilökunnan jäsenille tarkoitettua menetelmää. Kumpaankin myymäläkohtaiseen kyselyyn saatiin vastaukset 22 myymälästä, joita ketjuyritykseen kuuluu kaikkiaan 72. Myymäläpuolen henkilökunnan määrä yrityksen palveluksessa on suunnilleen 320, joista henkilökuntakyselyyn osallistui 25 työntekijää 20 liikkeestä. Turvallisuusjohtamisen tilaa selvitettiin ja kartoituksessa käytettyjen kyselyiden avulla saatuja tuloksia syvennettiin haastatteleamalla kohdeyrityksen työsuojelupäällikköä ja -valtuutettua. Kyselytutkimuksen tuloksista koottiin raportti, jossa esitettiin kohdeyritykselle kuvaus sen turvallisuuden tilasta. Erikseen toimitettiin tulosten perusteella koottu ehdotus yhteisistä kehitysmahdollisuuksista ja välineistä turvallisuuden kehittämisen seurantatyöhön.

Opinnäytetyön tulosten mukaan yrityksen työturvallisuudessa on puutteellisuutta. Keskeisenä yrityksen työturvallisuuteen vaikuttavana seikkana ilmeni yksittäisten korjaustoimenpiteitä kaipaavien tekijöiden ohella erityisesti työntekijöiden kouluttamisen ja perehdyttämisen tehostamisen tarve. Tutkimus toi lisäksi ilmi henkilöstön kaipuun yhteistoiminnan ja tiedonkulun kautta avoimempaan, myymälähenkilöstön työturvallisuutta paremmin huomioivaan organisaatiokulttuuriin.

ABSTRACT

TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Master's Degree Programme in Mechanical Engineering

SJÖHOLM, KATRI: Research of Safety Situation in a Company of Service Business

Master of Science Thesis, 119 pages, 20 Appendix pages

June 2010

Major: Safety Management and Engineering

Examiner: Professor Kaija Leena Saarela

Keywords: safety, safety legislation, safety management,

This research was made as thesis for the Center for Safety Management and Engineering of the Department of Industrial Management in the Tampere University of Technology. Safety situation in a company of service business was examined in the thesis. The aim of this thesis was to estimate how well the chosen target company manages to meet the demands of the law in its safety work.

The goal was to research features of safe and secure practices that suit well in store functions of the target company in order to obtain good level of safety and security. At the same time it was aimed to find out good practices that hide in singular shops and take them to shared usage in the company. The purpose of the thesis was to prepare the company to take better notice of the safety and security aspects emphasizing internal learning if possible. For this reason the theory part, that views to safety legislation, safety management and work safety, is quite wide.

The fundamental basis to perform the research, were the demands that the law requires from the safety at work, taking into consideration the characteristics of the company. The information of the branch of business and the company in the theory section was gathered up upon visiting single shops. Evaluation of the present situation, in other words measuring the quality of safety and security, was performed leaning to the information and schemas gained and picked up from the context.

The actual survey was carried out with a questionnaire addressed to stores of the target company. Two questionnaires that were addressed to the stores and one that was pointed at the personnel of the stores were used. Corporate chain of the target company consists of 72 stores in all, of which 22 stores answered both the store-aimed questionnaires. The count of personnel working in the stores is about 320, of which 25 employees from 20 stores took part. The situation of safety management was examined, and the results gained from the used questionnaires were deepened, by interviewing the head and the representative of work safety in the target company. A report, that stated the safety situation for the target company, was combined from the results of the survey. A proposition for shared progress opportunities summed up from the results, as well as procedures to follow the improvement of the safety, were delivered separately.

According to the results of the thesis, there is inadequacy in the work safety. As a salient circumstance affecting the work safety in the company, along with certain matters needing correcting operations, became apparent especially a necessity to strengthen the briefing and training of the staff. In addition, the research revealed among the staff a longing, through cooperation and transfer of information, for a more straightforward organizational culture, that notices the work safety of the staff in the stores in a better way.

ALKUSANAT

Haluan kiittää kaikkia henkilöitä ja tahoja, jotka ovat auttaneet ja tukeneet opiskeluani sekä diplomityöni syntymistä. Erityiskiitokset tahdon lausua professori Kaija Saarelle ammattitaitoisesta panostuksesta auttamisekseni, työni ohjaamisesta ja tarkastamisesta.

Suuret kiitokset kuuluvat myös joukolle tutkimustyöhöni osaa ottanutta kohdeyrityksen liikkeiden henkilökuntaa. Kiitokset jokaiselle kärsivälliselle vastaajalle. Panoksenne turvallisuustyön arvioinnissa oli tärkeä. Toivottavasti tulette saamaan tehdystä työstä merkityksellistä apua jatkossa, kun työturvallisuuttanne kehitetään.

Kultaista vanhempiani kiitän kaikesta rakkaudestanne, tuestanne ja avustanne pitkällä polullani. Suuri kiitos kuuluu sisarelleni Kirsille kaikesta tärkeästä antamastasi tuesta ja avusta. Kiitän myös muuta perhettämme ja ystäviäni monista lämpimistä ajatuksista ja sanoista. Kiitokset kuuluvat kuitenkin ennen kaikkea rakkaalle Petterilleni ja ihanaiselle assistentilleni, pienelle Sarallemme, kaikesta rakastavasta kannustuksestanne ja suuresta ymmärryksestänne.

Lempäälässä 14. huhtikuuta 2010

Katri Sjöholm

SISÄLLYS

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Johdanto..... | 1 |
| 1.1. | Tutkimuksen taustaa..... | 1 |
| 1.2. | Tutkimuksen tavoitteet..... | 2 |
| 1.3. | Tutkimuksen rajaukset | 3 |
| 2. | Lähtökohdat..... | 4 |
| 2.1. | Yrityksen turvallisuus | 4 |
| 2.1.1. | Yritysturvallisuuden käsite | 5 |
| 2.1.2. | Yrityksen turvallisuus taloudellisesta näkökulmasta..... | 6 |
| 2.2. | Työturvallisuuslainsäädäntö..... | 7 |
| 2.2.1. | Työnantajan huolehtimisvelvoite..... | 8 |
| 2.2.2. | Jatkuvaa arviointia ja seuranta | 8 |
| 2.2.3. | Työntekijän velvollisuudet | 9 |
| 2.2.4. | Työ ja työolosuhteet | 10 |
| 2.2.5. | Työsuojelun toimintaohjelma ja yhteistoiminta | 10 |
| 2.2.6. | Työterveyshuoltolaki | 12 |
| 2.2.7. | Muu lainsäädäntö ja vaadittavat dokumentit | 12 |
| 2.3. | Turvallisuusjohtaminen..... | 13 |
| 2.3.1. | Turvallisuuden hallinta | 13 |
| 2.3.2. | Keskeiset elementit..... | 15 |
| 2.3.3. | Turvallisuusjohtamisjärjestelmän rakenne | 16 |
| 2.3.4. | Malleja turvallisuusjohtamisen kehittämiseen..... | 19 |
| 2.4. | Työturvallisuuden osa-alueita ja erityispiirteitä palvelualalla | 19 |
| 2.4.1. | Työyhteisön hyvinvointi | 21 |
| 2.4.2. | Työnopastus ja perehdyttäminen | 22 |
| 2.4.3. | Ergonomia ja kuormittuminen työssä..... | 23 |
| 2.4.4. | Työympäristö ja työskentelyolosuhteet | 31 |
| 2.4.5. | Työtapaturmat ja muut vakavat tilanteet | 35 |
| 2.4.6. | Yksintyöskentely | 37 |
| 2.4.7. | Väkivallan uhka | 37 |
| 2.5. | Välineitä turvallisuustoiminnan arviointiin ja mittaamiseen | 41 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.5.1. | Mittaamisesta | 41 |
| 2.5.2. | Vaarojen selvittäminen ja riskin arviointi | 42 |
| 2.5.3. | Turvallisuuden johtamisen arviointi | 45 |
| 2.5.4. | Turvallinen työympäristö | 45 |
| 3. | Tutkimusmenetelmät ja aineisto | 47 |
| 3.1. | Toimiala ja kohdeyritys | 47 |
| 3.1.1. | Kohdeyritys | 47 |
| 3.1.2. | Laatu ja turvallisuus kohdeyrityksessä | 48 |
| 3.1.3. | Tiedonvälitys ja käsikirja | 48 |
| 3.1.4. | Työtehtävät | 49 |
| 3.1.5. | Työympäristö | 51 |
| 3.2. | Tutkimuksen toteuttaminen | 52 |
| 3.3. | Teoreettisen viitekehyksen aineisto | 55 |
| 3.4. | Yksikkövierailut | 55 |
| 3.5. | Kyselylomake tutkimusmenetelmänä | 56 |
| 3.6. | Kyselylomakkeet | 56 |
| 3.7. | Työsuojelupäällikön ja -valtuutetun haastattelut | 57 |
| 3.8. | Tulosten käsittely | 57 |
| 4. | Tulokset | 59 |
| 4.1. | Yksikkövierailuilla ilmi käynyttä | 59 |
| 4.1.1. | Vierailupäivien kulku ja vapaa keskustelu | 60 |
| 4.1.2. | Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -muistilista | 61 |
| 4.2. | Kyselyvastaukset | 64 |
| 4.2.1. | Safety Check | 65 |
| 4.2.2. | Kauris – väkivalta- ja uhkatilanteet | 75 |
| 4.2.3. | Kauris henkilökuntakysely | 80 |
| 4.2.4. | Muita huomioita | 85 |
| 4.3. | Haastatteluissa esiin noussutta | 87 |
| 4.3.1. | Vapaa keskustelu kyselyvastausten pohjalta | 87 |
| 4.3.2. | Halmeri ja Turvallisuuskymppi | 91 |
| 5. | Tulosten tarkastelu | 95 |
| 5.1. | Keskeistä tuloksissa | 95 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 5.1.1. | Vierailukäynnit | 95 |
| 5.1.2. | Kyselyt..... | 96 |
| 5.1.3. | Haastattelut | 97 |
| 5.1.4. | Johtopäätökset tuloksista | 98 |
| 5.2. | Työn tulokset teoreettisen viitekehyksen kannalta | 98 |
| 5.3. | Käytetyistä menetelmistä | 99 |
| 5.4. | Toimenpide-ehdotukset..... | 100 |
| 5.4.1. | Kehitysmahdollisuudet | 102 |
| 5.4.2. | Hyviä ratkaisuja | 104 |
| 5.4.3. | Turvallisuustoiminnan seuraaminen | 106 |
| 5.5. | Tutkimuksen merkitys ja hyöty..... | 107 |
| 5.5.1. | Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen | 107 |
| 5.5.2. | Tutkimuksen onnistuminen | 108 |
| 5.5.3. | Tulosten käytettävyys | 109 |
| 6. | Päätelmät | 111 |
| | Lähteet | 113 |
| | Liite 1 Safety Check | 120 |
| | Liite 2 KAURIS: Väkivalta- ja uhkatilanteiden kyselylomake | 131 |
| | Liite 3 KAURIS: Henkilökuntakysely | 137 |

KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ JA LYHENTEITÄ

Auditointi

Katselmus tai arviointi. Objekttiivista ja määrämuotoista selvitys-, valvonta- ja tarkastustoimintaa.

Perehdytys, perehdyttäminen

Työpaikkaa koskevien perustietojen antaminen.

Riski

Haitallisen tapahtuman todennäköisyys ja vakavuus, joka kuvaa vaaran suuruutta.

Riskien arviointi

Työhön liittyvät vaarat tunnistetaan laaja-alaisesti ja niiden merkitys terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Sovitaan turvallisuutta lisäävistä toimenpiteistä joilla riski poistetaan tai saadaan hyväksyttävälle tasolle.

Tarkistuslista

Lista tarkistettavista asioista, täytettävistä ehdoista yms.

TTT

Työturvallisuus ja -terveys.

Turvallisuus

Varmuutta siitä, että haittoja tai vahinkoja ei esiinny. Tila, jossa riskit ovat hyväksyttäviä.

Turvallisuusjohtaminen

Kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista turvallisuuden hallintaa johtamisen keinoin.

Turvallisuuslainsäädäntö

Turvallisuuslainsäädännöllä tarkoitetaan tässä työssä työsuojelua koskevaa lainsäädäntöä.

Työnopastus

Työtehtävän suorittamiseen liittyvien tietojen antaminen.

Työsuojelu

Lainsäädännön velvoittamat ja vapaaehtoiset toimet työn ja työolojen turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi sekä työntekijöiden fyysisen ja psyykkisen terveyden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.

Työturvallisuus

Työturvallisuus on turvallisuuden hallintaa työpaikalla ja se on yritysturvallisuuden osa-alue. Termiä käytetään työsuojelu-termin sijaan.

Vaara

Tekijä tai olosuhde, joka voi saada aikaan haitallisen, ei toivotun tapahtuman, haitan tai vahingon.

Vaarantuminen

Vaaralle altistuminen tai vaaran vaikutusalueelle tuleminen.

Vahinko, haitta

Ei-toivottu tapahtuma. Toteutunut riski, jolla on äkillinen tai pitkän aikavälin seuraus.

Yritysturvallisuus

Tapa jaotella turvallisuutta osa-alueisiin. Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan jaottelutapa on seuraava: henkilöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, rikosturvallisuus, pelastustoiminta, valmiussuunnittelu, ympäristöturvallisuus, tietoturvallisuus, tuotannon ja toiminnan turvallisuus, ulkomaan toimintojen turvallisuus sekä työturvallisuus.

1. JOHDANTO

Yritykset tahtovat ottaa vastuuta henkilöstönsä hyvinvoinnista. Vallitseva taloudellinen tilanne kuitenkin vaatii yrityksiltä saavutettujen markkina-asemien puolustamista kynsin ja hampain. Se laittaa yritykset pinnistelemaan säilyttääkseen jalansijansa ja kykynsä kasvattaa asemaansa. Tehokkuutta metsästäessä taakka työntekijöiden harteilla kasvaa. Turvallisuus ja siihen liittyvät tunnusluvut on nähtävä tärkeänä elementtinä taistelussa suhdanteita vastaan. Hyvän turvallisuustoiminnan ansiosta yritys välttyy langettamasta kustannuksia työntekijöidensä päälle ja saa samalla nostaa esille tämän panostuksensa turvallisuuteen hyödyllisenä kilpailuvalttinaan.

Toiminnan ei turvallisuuden edistämiseksi tarvitse yrityksessä olla monimutkaista. Yksinkertaisimmillaan se on turvallisuustilanteen arviointia ja mittaamista jatkuvalla aikajänteellä. Turvallisuuskartoituksessa selvitetään arvioitavan kohteen ominaispiirteitä ja ongelmia. Tulosten perusteella voidaan tehdä korjauksia ja uudistaa toimintaa.

1.1. Tutkimuksen taustaa

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään palvelualan yrityksen turvallisuuden nykytilannetta, jotta yrityksen johto saisi eväitä työturvallisuuden kehittämistoimintaan. Vallalla olevan taloudellisesti epävarman jakson aikana on hyvä korostaa turvallisuuden taloudellista merkitystä. Kilpailuetu on niillä työpaikoilla, jotka pystyvät ennakoivaan muutokseen reagoivan sijaan. Organisaation ja työyhteisön kehittäminen muutoksia ennakoimalla ja luomalla muutosprosessia vapaaehtoisesti on Vartiaisen ja Kujalan (1999) mukaan hedelmällisempää kuin epäkohtiin tarttuminen vasta silloin, kun niistä tulee ongelmia.

Turvallisuus tuo toimintaan sujuvuutta. Kun työturvallisuus on kunnossa, on työskentely tehokkaampaa ja laadukkaampaa ja työssä viihdytään paremmin. Turvallisuustoiminnan kehittäminen olisi hyvä saada luontaiseksi osaksi yrityksen johtamistapaa siten, että idea liitetään osaksi yrityksen jo käytössä olevaa hallintajärjestelmää ja toimintatapoja. Koko yritys ja erityisesti sen johto tulisi saada tähtäämään jatkuvaan parantamiseen turvallisuustoiminnassa. Edellytyksenä kehitysprosessille on säännöllisesti suoritettava toiminnan mittaaminen ja arvioiminen. Mittareita tarvitaan toiminnan tason selvittämiseen sekä tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksien arvioimiseen. Tässä työssä selvitetään työturvallisuuden nykyasema yrityksessä ja sen hallinnan lomittuminen muiden toimintojen joukkoon.

Työssä halutaan kartoittaa myös, millaisia tavoitteita yritys itse tahtoo asettaa turvallisuustoiminnalleen. Toiminnan turvallisuuden hyväksi ei tulisi olla vain absoluuttista mittaamista ja paremmuusjärjestykseen laittamista, vaan ennemmin

lisääntynyttä sisäistä tiedonvälitystä ja suuntaviivojen asettamista toimintojen yhdenmukaistamiseksi periaatteella, että kaikki saavat hyötyä.

1.2. Tutkimuksen tavoitteet

Videovuokraustoimialaa ei ole tutkittu merkittävästi. Tästä syystä on hyvä selvittää, miten hyvin kohdeyrityksessä tulevat noudatetuiksi turvallisuutta käsittelevän lainsäädännön vaatimukset. Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa yhtäläisesti kaikenkokoisia ja kaikenlaisia työpaikkoja. Turvallisuusajattelun peruseriaatteen työturvallisuuden järjestelmällisestä hallinnasta sekä työolosuhteiden jatkuvasta parantamisesta ovat lain pohjalla. Turvallisuusjohtaminen saa laista perustan, kun turvallisuusajattelu kytketään osaksi koko toimintaa ja johtamisjärjestelmää. Työsuojelu nivotaan tällöin osaksi kaikkea toimintaa eikä se ole enää oma erillinen irtonainen osa-alueensa. Työntekijöiden terveyttä sekä turvallisuutta on pidettävä yrityksissä liiketoiminnan kannalta erittäin olennaisina tekijöinä. Yhteisvastuulla sekä yhteistyöllä luodaan työturvallisuutta, kuten lain tavoitteena on.

Opinnäytetyön pyrkimyksenä asetettu yrityksen turvallisuuden kartoittaminen valituilta turvallisuuden alueilta voidaan jakaa alatavoitteisiin:

- Työturvallisuuslainsäädännön vaatimusten selvittäminen ja tilanne kohdeyrityksessä lain vaatimusten suhteen
- Työturvallisuuden nykytilakartoitus kyselyn avulla yrityksen omissa liikkeissä ja vastauksista esiin nousevien alan ominaispiirteiden ja ongelmien kartoittaminen
- Toimenpide-ehdotukset

Työn tavoitteena on siis tiivistetysti selvittää, miten turvallisuustoiminnan perusasiat ovat hallussa tutkittavassa kohdeyrityksessä ja miten hyvin sen tämän hetkinen olemassa oleva työturvallisuustoiminta vastaa työturvallisuuslain vaatimuksiin. Opinnäytetyössä selvitetään, millaisia ongelmia ketjun liikkeet itse poimivat omasta työstään, työvälineistään ja -ympäristöstään. Lisäksi pureudutaan uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. Saatujen tulosten perusteella pyritään ehdottamaan yksinkertaisia ja edullisia keinoja, joilla yrityksessä voitaisiin jatkossa työturvallisuuden saralla edetä.

Työn toteutuksessa turvallisuustoiminnan tilanteen tarkastelu suoritetaan pääasiassa kyselytutkimuksen avulla. Lisäksi vieraillaan ketjun myymälöissä ja haastatellaan yrityksen työsuojelullisia vastuuhenkilöitä.

1.3. Tutkimuksen rajaukset

Opinnäytetyön sisältö rajataan keskittymään tiettyihin soveltuvimpiin yritysturvallisuuden osa-alueisiin. Näitä ovat työturvallisuus, henkilöturvallisuus, osin toimitilaturvallisuus, rikosturvallisuus ja pelastustoiminta.

Työssä keskitytään kohdeyritysketjun myymälätoimintaan ja asiakaspalvelutyön turvallisuuteen. Perusteellista riskien arviointia ei suoriteta. Turvallisuusjohtamisen nykytilaa selvitetään haastatteleamalla kohdeyrityksen työsuojeluvastuullista henkilöstöä.

2. LÄHTÖKOHDAT

Turvallisuus on suhteellista ja subjektiivista. Turvallisuutta voidaan havainnoida vain välillisesti ja se on aina kompromissi.(Liuhamo 2007). Turvallisuus luodaan jokaisessa yrityksessä ja organisaatiossa työnantajan ja koko henkilöstön työn tuloksena. Turvallisuusjohtamisen näkökulmasta uhka- ja väkivaltatilanteet minimoidaan ja tilanteisiin varaudutaan ennalta ehkäisevin toimenpitein. Turvalliseen työskentelyyn, joka on osa jokaisen työntekijän hyvää ammattitaitoa, kuuluu muun muassa työpaikan ohjeiden hallinta, työympäristön tunteminen sekä turvallinen toiminta eri asiakkaiden ja tilanteiden suhteen. (Työturvallisuuskeskus.. 2002).

Edellytykset turvalliselle työskentelylle luodaan pääasiassa ennakoimalla ja suunnittelemalla. Toimet kohdistetaan muun muassa tila- ja kalusteratkaisuihin, valvonta- ja hälytysjärjestelmiin, poikkeus- ja hätätilanteiden ohjeistamiseen, yhteisten toimintatapojen luomiseen, henkilöstön opastamiseen ja kouluttamiseen sekä turvallisuuden huomioimiseen työjärjestelyjen yhteydessä. (Työturvallisuuskeskus.. 2002).

2.1. Yrityksen turvallisuus

Turvallisuus työssä syntyy, kun työnteon vaiheet pysyvät tekijänsä käsissä ja sattumille ei ole jätetty sijaa. Tämän edellytyksenä toiminnan kokonaisuuden on oltava hallinnassa. Turvallisuus on käsitteenä monitahoinen. Sille ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää eikä sitä voi eikä kannatakaan määritellä yksiselitteisesti. Turvallisuuden käsitettä voidaan lähestyä pääasiassa kahdesta eri näkökulmasta. Se voidaan käsittää joko ominaisuutena tai toiminnallisena tavoitteena. Ominaisuutena turvallisuus liittyy tekniikkaan ja fyysiseen työympäristöön, ihmisen toimintaan ja näkyvään käyttämiseen sekä henkiseen kokemiseen tai tiedostamiseen. Ruuhilehdon ja Kuusiston (1998) mukaan keskeistä on, että ainoastaan tiedostetut vaarat ja riskit ovat ehkäistävissä ja hallittavissa. Tämä on oleellinen asia turvallisuuden hallinnassa ja kehittämisessä.

Kun turvallisuus käsitetään toiminnan tavoitteena, voidaan käsite jakaa kolmeen näkökulmaan. Voidaan pyrkiä estämään onnettomuudet tai suojelemaan vaaroilta joko teknisin ratkaisuin tai toimintaa ohjaavilla säännöillä. Toinen tie on yrittää ehkäistä onnettomuudet tunnistamalla, poistamalla vaaroja ennalta ja toteutus tapahtuu vaikuttamalla ihmisten ja organisaatioiden tietoihin, taitoihin ja toimintatapoihin. Kolmannessa tavassa koetetaan edistää hyvinvointia ja ympäristön tilassa tapahtuvia myönteisiä muutoksia päämäärätietoisesti, tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti johtamisen sekä kehittämistyön keinoin. (Levä 2003)

2.1.1. Yritysturvallisuuden käsite

Kerkon (2001) mukaan yritysturvallisuudella tarkoitetaan yrityksen kaikkien turvallisuusasioiden yhtenäistä, tulostavoitteita tukevaa toimintaa. Se on yrityksen tai organisaation kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa. Keskeisenä ajatuksena turvallisuustoiminnassa on kokonaisvaltainen ja jatkuva parantaminen, joka keskittyy sekä järjestelmien toimivuuden parantamiseen että ihmisten hyvinvoinnin parantamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002; Lanne et al. 2004). Yritysten tahdossa ylläpitää ja parantaa turvallisuuttaan painavat lakien, asetusten ja määräysten noudattamisen lisäksi Levän (2003) mukaan muun muassa oman yritystoiminnan kannattavuuden ja laajuuden parantaminen, imagon ja luotettavuuden turvaaminen, teknisen ja taloudellisen kehityksen turvaaminen, alhaiset turvallisuuskustannukset sekä toiminnan häiriöttömyyden turvaaminen.

Yritysturvallisuus jaetaan useisiin eri osa-alueisiin, mutta sen määrittely ei ole yksiselitteistä. Yritysturvallisuuden neuvottelukunta (2010) (Lanne et al. 2004) jakaa yritysturvallisuuden riskienhallintatoimien kohdistumisen mukaan kymmeneen osa-alueeseen, jotka ovat:

1. Tuotannon ja toiminnan turvallisuus
2. Toimitilaturvallisuus
3. Henkilöturvallisuus
4. Rikosturvallisuus
5. Tietoturvallisuus
6. Ulkomaan toimintojen turvallisuus
7. Valmiussuunnittelu
8. Ympäristöturvallisuus
9. Työturvallisuus
10. Pelastustoiminta

Opinnäytetyössä käsitellään kohdeyrityksen kannalta keskeisiä osa-alueita. Valmiussuunnittelu, ympäristöturvallisuus ja ulkomaantoimintojen turvallisuus sivuutetaan opinnäytetyössä tästä syystä. Tietoturvallisuus on kiinteästi merkittävä osa kohdeyrityksen turvallisuutta, mutta se jätetään tässä käsittelemättä.

Työturvallisuus tarkoittaa työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden varmistamista sekä aktiivista henkilöstön työkyvyn ylläpitoa ja parantamista tarvittaessa. Työsuojelun toimintaohjelma ja sen laatiminen ovat kiinteä osa työturvallisuutta. Työturvallisuus voidaan Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan (2010) mukaan jakaa ja luokitella muun muassa seuraaviin asiakokonaisuuksiin: työnantajan ja työntekijän velvollisuudet, tapaturmien ennalta ehkäisy ja seuranta, kone- ja laiteturvallisuus, vaarallisten aineiden käsittely, työsuojelun toimintaohjelma, työterveyshuolto ja työkykyä ylläpitävä toiminta sekä työsuojelun valvonta. (Lanne et al. 2004)

Toimitilaturvallisuus tavoittelee rakenteellista turvallisuutta, johon lukeutuvat esimerkiksi avainhallinta, lukitukset ja murtosuojaus, sekä turvallisuusvalvonnan toteuttamista, mihin sisältyväksi lasketaan esim. rikosilmoitusjärjestelmät ja vartiointi. Rakenteellinen turvallisuus ja valvonta luovat perustan myös rikosturvallisuuden hallinnalle. (Lanne et al. 2004)

Rikosturvallisuus on sekä sisä- että ulkopuolelta uhkaavan rikollisen toiminnan torjuntaa ja ennaltaehkäisyä, jossa suojauksen kohteena ovat yrityksen henkilöstö, omaisuus, toiminta ja tiedot. (Kerko 2001) Rikosturvallisuutta hallitaan yhteistyössä viranomaisien kanssa.

Pelastustoiminnalla on tavoitteena hallita erilaisia onnettomuusriskejä, kuten tulipalo, yrityksen toimintaan liittyen, jotta välttäisi henkilö-, omaisuus- ja ympäristövahingoilta tai vahingon sattuessa kyettäisiin rajaamaan mahdolliset vahingot minimaalisiksi. Pelastustoimintaan kuuluvat muun muassa pelastussuunnitelma ja paloturvallisuus sekä koulutus ja varautuminen onnettomuuksiin. Teknisestä suojaustasosta määräävät vakuutusyhtiöiden suojeluehdot ja -ohjeet. (Lanne et al. 2004)

Henkilöturvallisuudella tarkoitetaan ihmisten turvallisuuden tarkastelua työturvallisuuden näkökulmasta poikkeavalla tavalla. Tällä yritysturvallisuuden osa-alueella käsitellään muun muassa asiakkaiden, vierailijoiden ja avainhenkilöiden turvallisuus, tavoitettavuus- ja hälytysjärjestelmät sekä varamiesjärjestelyt. (Lanne et al. 2004)

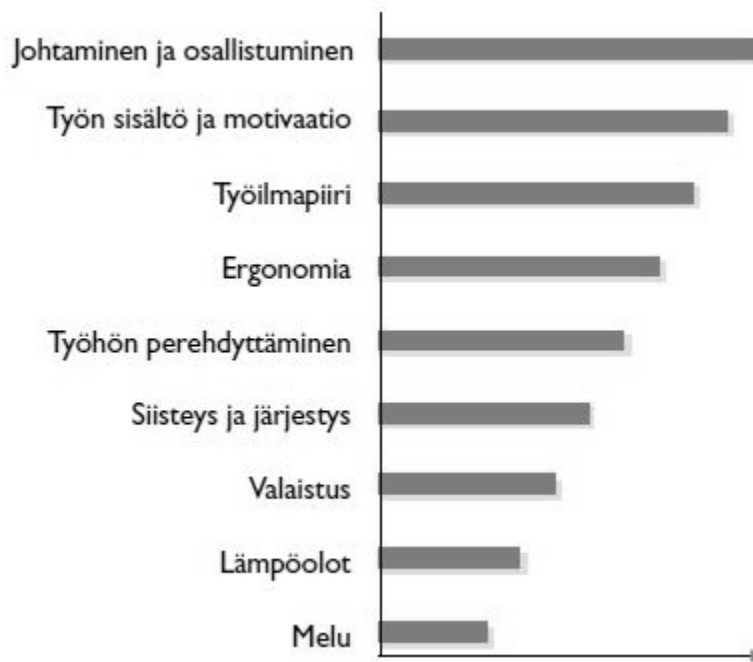
Tuotannon ja toiminnan turvallisuus merkitsee häiriöttömyyden varmistamista. Maksuliikenteen turvallisuus, tuotevastuu- ja tuoteturvallisuusasiat, varastointi ja kuljetukset, vaara-, vahinko- ja onnettomuustilanteiden hallinta kuten myös palvelujen turvallisuus kuuluvat osa-alueeseen. (Lanne et al. 2004)

2.1.2. Yrityksen turvallisuus taloudellisesta näkökulmasta

Työntekijän sairastumisesta tai tapaturmasta saattaa aiheutua hänelle joko fyysisen tai henkisen tasapainon järkkymistä tai kumpaaakin. Tästä seuraavat mahdolliset poissaolot aiheuttavat kustannuksia työnantajalle. Ennalta ehkäisevin toimin voidaan vähentää työntekijöitä altistavia työn turvallisuus- sekä terveysvaaroja ja samalla vähentää poissaoloja. Toimintaan sijoitetut taloudelliset panostukset ovat lunastettavissa takaisin. Työturvallisuuteen, työntekijöiden terveyteen, toimintakykyyn sekä työympäristöön ja näiden kehittämistoimintaan sijoittaminen ovat investointeja, jotka palvelevat sekä yksilön että yrityksen tarpeita. (Työsuojeluhallinto 2007b)

Turvallinen ja terveellinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö sekä työ- ja toimintakykyinen henkilöstö lisäävät työn tuottavuutta ja ovat osa työpaikan laatuajattelua. Hyvin hoidettu työsuojelu on tärkeä häiriöttömyyden takaaja työlle ja se kohentaa työilmapiiriä sekä lisää työympäristön toimivuutta ja viihtyisyyttä. Hyvästä työturvallisuudesta seuraa henkilöstön työn tuloksellisuus sekä henkisen ja fyysisen kuormittumisen, tapaturmien, sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden väheneminen eli myös tuottavuuden ja palvelun paraneminen. (Työsuojeluhallinto 2007b)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan (Työsuojeluhallinto 2007b) tutkimusten avulla on saatu osoitettua, että työolojen kohentaminen ja järjestykseen panostaminen parantavat tuottavuutta merkittävästi. Kuvassa 1 on esitetty erilaisten työympäristöparannusten merkitystä tuottavuuden kehittymiselle. Siitä selviää johtamisen ja osallistumisen huomattavan merkittävä rooli. Kehitystoimet eivät välttämättä vaadi suuria toimenpiteitä tai lisäkustannuksia. (Työsuojeluhallinto 2007b)



Kuva 1. Työympäristöparannusten merkitys tuottavuudelle (Työsuojeluhallinto 2007b).

Työterveyteen ja -turvallisuuteen satsaaminen on nähtävä myös kilpailutekijänä, sillä turvallisuuden hallinta parantaa yksittäisen yrityksen, verkoston ja yhteisten työpaikkojen houkuttelevuutta, laatua ja tuottavuutta. Sillä on vaikutuksensa myös asiakaspalvelun tasoon (Työsuojeluhallinto 2007b). Henkilöstön oman työn arvostus ja työmotivaatio lisääntyvät heidän huomatessaan heistä välitettävän ja että heidän työstään ja työoloistaan ollaan kiinnostuneita (Strann 2003b). Se on kilpailutekijä yritysten välisessä verkottuneessa toiminnassa (Liuhamo 2007).

2.2. Työturvallisuuslainsäädäntö

Ihmisen turvallisuudesta työssä on lakisääteisesti huolehdittava. Työturvallisuuslaki astui voimaan vuoden 2003 alusta. Lain sanelemat työturvallisuusvelvoitteet koskevat kaikkia toimialoja. Työturvallisuuslaki pyrkii turvaamaan ja ylläpitämään työntekijöiden työkyvyn parantamalla työympäristöä ja työolosuhteita. Lain lähtökohtana ja tavoitteena on työpaikan oma-aloitteinen turvallisuuden hallinta, jolloin työn turvallisuuden ja terveellisyyden sekä työntekijöiden työkyvyn edistäminen ja ylläpito on tehokasta. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Lain tarkoituksena on ennalta ehkäistä ja torjua työstä sekä työympäristöstä aiheutuvia työtapaturmia, ammattitauteja sekä työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Vastuuta turvallisuudesta jaetaan laissa sekä työnantajalle että työntekijälle: Turvallisuuden hallinta työpaikalla perustuu koko työyhteisön yhteistyöhön. Koko organisaation tulee osallistua jatkuvaan turvallisuuden parantamiseen ja ylläpitoon. (Työturvallisuuslaki 738/2002; VNa työpaikkojen turvallisuus- ja terveystaakimuksesta 577/2003)

Lain keskeisenä tavoitteena on korostaa systemaattista lähestymistapaa työpaikan työturvallisuuteen ja työterveyteen vaikuttavissa asioissa, havahduttaa yritykset ja laitokset asettamaan työntekijöiden turvallisuus ja terveys yhdeksi toimintansa ohjenuoraksi sekä aikaansaada työpaikoilla suunnitelmallisia ja pitkäjänteisiä toimintatapoja, joilla varmistetaan, että turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät vaatimukset täytetään (Liuhamo 2007). Organisaation asiana on myös seurata lainsäädännön kehittymistä ja toteuttaa uusien määräysten vaatimat toimenpiteet käytännössä. Lakisääteiset velvoitteet pyrkivät varmistamaan tietyn minimitasen saavuttamisen yrityksissä. (Tytykoski 2003)

2.2.1. Työnantajan huolehtimisvelvoite

Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite eli vastuu työpaikan ja työn turvallisuudesta ja velvollisuus huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä kaikilla tarpeellisilla toimenpiteillä. Tätä velvoitetta on rajoitettu epätavallisten ja ennalta arvaamattomien olosuhteiden osalta. Työhön, työolosuhteisiin ja ympäristöön, samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat tulee huomioda. On ennalta ehkäistävä tapaturma- ja terveystaaroja, jotka liittyvät työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Työolosuhteiden parantamiseksi on tehtävä tarvittavat toimenpiteet, jotka työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava tiettyjä periaatteita noudattaen. Vaara- ja haittatekijöiden syntyminen tulee ensisijaisesti estää ja olemassa olevat vaara- ja haittatekijät poistaa tai korvata vähemmän vaarallisilla ja haitallisilla. Työsuojelussa yleiset toimenpiteet on toteutettava ennen yksilöllisiä. Keinojen ja tekniikan kehittyminen on otettava parannustyössä huomioon. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

2.2.2. Jatkuva arviointia ja seuranta

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan jatkuvaan tarkkailuun pysyäkseen ajan tasalla työympäristön, työyhteisön tilan ja työtapojen turvallisuuden suhteen sekä myös suoritettujen toimenpiteiden vaikutusten suhteen. Työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa on tarpeen mukaan huomioitava toimenpiteet turvallisuutta ja terveellisyttä koskien. Näitä toimia varten on työnantajalla oltava työsuojelun toimintaohjelma kattaen työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristöön liittyvien

tekijöiden vaikutukset. Työntekijät tai heidän edustajansa tulee ottaa mukaan työsuojelutoimintaan. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Työnantajan on selvitettävä työn vaarat sekä arvioitava niiden merkitys. Selvitystyössä on järjestelmällisesti tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Ne on joko poistettava tai, jos poistaminen ei ole mahdollista, arvioitava. Arvioinnissa on otettava huomioon muun muassa tapaturman ja muu terveyden menettämisen vaara, esiintyneet tapaturmat ja vaaratilanteet, työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja hänen muut henkilökohtaiset edellytyksensä sekä työn kuormitustekijät. Tarvittaessa on turvauduttava ulkopuolisten asiantuntijoiden apuun. Kirjallinen selvitys ja arviointi on säilytettävä, tarkistettava olosuhteiden olennaisesti muuttuessa ja pidettävä ajan tasalla. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Laki säättää työnantajan velvollisuuksiin kuuluvista työympäristön suunnittelusta, työn suunnittelusta ja mitoituksista sekä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Työympäristön ja työn suunnittelussa tulee huomioida niin työntekijöiden edellytykset ja työn kuormituspiirteet kuin työympäristöstä ja käytettävistä koneista ja laitteista työntekijälle aiheutuvat vaikutukset turvallisuuteen ja terveyteen. Työnantajan velvollisuus on perehdyttää työntekijät työhön, työpaikalla vallitseviin oloihin, oikeisiin työmenetelmiin ja niitä koskeviin turvallisuusmääräyksiin. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että työpaikalla on saatavilla ja käytössä työntekijöille työssä tarpeelliset tarkoituksenmukaiset ja erikseen säädetyt vaatimukset täyttävät henkilönsuojaimet. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

2.2.3. Työntekijän velvollisuudet

Myös työntekijöille on laissa säädetty velvollisuuksia. Työntekijöiden tulee noudattaa työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita sekä muutenkin noudattaa työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on käytettävissään olevin keinoin huolehdittava niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän tulee myös välttää muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja epäasiallista kohtelua. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Työntekijällä on velvollisuus viipymättä ilmoittaa työnantajalle tai työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista saattaa aiheutua haittaa tai vaaraa hänelle itselleen tai muiden työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Kykyjensä sallimissa rajoissa hänen on pyrittävä myös poistamaan ne itse. Työntekijän tulee tuntea vastuuta työpaikan ja oman toiminnan turvallisuudesta. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

2.2.4. Työ ja työolosuhteet

Työturvallisuuslaissa käsitellään työpaikalla esiintyviä haitta- ja vaaratekijöitä ja niitä koskevia torjuntatoimenpiteitä aihepiireittäin. Laissa säädetään muun muassa ergonomiasta, fyysisestä henkisestä ja sosiaalisesta kuormittavuudesta. Ergonomia, työn luonne ja työntekijän edellytykset, tulee ottaa huomioon työpistettä valittaessa, mitoitettaessa ja sijoitettaessa. Työasentoa on voitava vaihdella ja työpisteessä on oltava riittävästi tilaa hyvään työasentoon. Työliikkeet tulee voida suorittaa turvallisesti ja terveellisesti. Apuvälineitä voidaan käyttää työn keventämiseen ja käsin tehtävät nostot tehdään turvallisesti tai apuvälinein, jos niitä ei voida välttää. Toistotyön rasitus tulee pitää mahdollisimman vähäisenä. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Työn kuormitustekijöistä sanotaan, että työnantajan on reagoitava ja toimittava mahdollisuuksiensa mukaan ja niiden selvittämiseksi, välttämiseksi sekä vähentämiseksi. Näyttöpäätetyöskentely on niin ikään järjestettävä turvallisesti. Näyttöpäätetyöstä on säädetty tarkemmin Valtioneuvoston päätöksessä näyttöpäätetyöstä. Näyttöpäätetyön turvallisuutta ja terveellisyyttä arvioitaessa on tarkasteltava muun muassa seuraavia seikkoja: näyttöruutu ja sen sijainti sekä asento, työtuoli, -taso ja asento, näppäimistön ja hiiren käytettävyyden, raajojen tukeminen sekä sopiva valaistus. (Valtioneuvoston päätös näyttöpäätetyöstä 22.12.1993/1405; Työturvallisuuslaki 738/2002; Sosiaali- ja terveysministeriö 2003)

Väkivallan uhan torjumisesta laissa säädetään, että edellä mainitun uhan ollessa ilmeinen, on pyrittävä ennalta ehkäisemiseen mahdollisimman hyvin. Työnantaja on velvollinen huolehtimaan asianmukaisista turvallisuusjärjestelyistä tai -laitteista ja mahdollisuudesta avun hälyttämiseen. Työpaikalla on oltava työnantajan laatimat menettelytapaohjeet ja selkeät toimintaohjeet uhkaavien tilanteiden varalta. Väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen halutaan torjua tai rajoittaa. Häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun torjunnasta säädetään erikseen. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Yksintyöskentelystä turvallisuudelle tai terveydelle aiheutuvat haitat ja vaarat on mahdollisuuksien mukaan vältettävä tai minimoitava työnantajan toimesta. Yhteydenpidon ja avun hälyttämisen järjestelyistä on huolehdittava. Työtä on voitava tauottaa sallimalla lyhytaikainen poistuminen työpisteestä, mikäli työ on yhtäjaksoista paikallaoloa vaativaa. Yötyöstä on tarvittaessa mahdollisuuksien rajoissa voitava siirtyä päivätyöhön. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Työturvallisuuslaissa säädetään vielä työpaikan ja työympäristön rakenteellisesta turvallisuudesta; kemiallisten, fysikaalisten ja biologisten tekijöiden sekä koneiden ja työvälineiden turvallisuudesta ja pelastustoiminnasta. Lain päätteeksi esitetään rangaistussäännös. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

2.2.5. Työsuojelun toimintaohjelma ja yhteistoiminta

Työpaikalle laaditaan työnantajan toimesta työturvallisuuslain vaatima työsuojelun toimintaohjelma, joka on olemassa turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi ja

työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten. Toimintaohjelma tehostaa ennakoivaa työsuojelua ja ohjaa työolojen suunnitelmalliseen parantamiseen organisaation omien edellytysten mukaan. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Toimintaohjelmassa määritetään työsuojelun suunnitelmat työturvallisuuden organisoinnin, vastuun jaon ja työpaikan vaarojen välttämisen suhteen. Siihen kirjataan työsuojelutoiminnan tavoitteet, tehtävät ja vastuuhenkilöt. Toimintaohjelman asiakirjoista käy ilmi myös muun muassa työterveyshuollon ja työkykyä ylläpitävän toiminnan järjestäminen sekä eri-ikäisten työntekijöiden huomioon ottaminen. Myös uusien työntekijöiden perehdytys, työpaikan turvallisuusohjeet ja niiden ylläpito sekä asioista tiedottaminen ovat osa toimintaohjelmaa. Työsuojelun yhteistoiminnasta säädetään erikseen vuonna 2006 voimaan saatetussa työsuojeluvalvontaa säätävässä laissa. Sen sisältöön kuuluvat muun muassa työntekijöille annettava opetus, ohjaus ja perehdytys. (Työturvallisuuslaki 738/2002; Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006; Rantanen et al. 2007)

Työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa tulee huomioida toimintaohjelman perusteella saatavat turvallisuuden tavoitteet. Työnantajan on käsiteltävä turvallisuusasioita yhdessä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. Työturvallisuuden ylläpidon ja parantamisen tulee tapahtua työnantajan ja työntekijöiden yhteistyönä. Työsuojelun yhteistoimintaa varten nimetään työsuojelupäällikkö työnantajan toimesta. Työntekijät valitsevat keskuudestaan työsuojeluvaltuutetun ja kaksi varavaltuutettua, jos työpaikalla on vähintään kymmenen säännöllisesti työskentelevää työntekijää. Työnantaja tiedottaa asioista riittävän ajoissa ja huolehtii, että niitä voidaan ja ehditään käsitellä työnantajan ja työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken. Työntekijä puolestaan toimii velvollisuuksiensa raameissa ja on oikeutettu tekemään ehdotuksia työpaikan turvallisuuden ja terveellisuuden parantamiseksi. (Hämeen työsuojelupiiri 2004)

Olennaista työsuojelun toimintaohjelmassa on myös työpaikan vaarojen ja haittojen tunnistaminen, niihin liittyvien terveysvaarojen selvittäminen, riskinarviointi sekä lisäksi periaatteet ja tapa, joiden mukaan edellä mainitut toimitetaan. Riskinarvioinnissa vaara- ja kuormitustekijät tunnistetaan ja selvitetään mahdolliset altistumiset tai tapahtumatiheys sekä arvioidaan lopuksi seurausten vakavuutta. Tietojen perusteella on määritettävissä riskin suuruus. Riski voi olla merkityksetön, vähäinen, kohtalainen, merkittävä tai sietämätön. Myös riskin hyväksyttävyydestä päätetään. Työpaikan riskit tunnistetaan riskinarvioinnin avulla ja saadun informaation perusteella voidaan ryhtyä suunnittelemaan toimenpiteitä vaaran poistamiseksi tai riskin pienentämiseksi. Riskinhallinnassa pidetään yleisperiaatteena, että vaarat olisi poistettava ennakolta. Mikäli vaaroja ei voida poistaa, niiden vaikutus tulisi saada rajattua mahdollisimman pieneksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004c)

Työterveyshuollon ja työkykyä edistävän toiminnan suunnitelmat liittyvät kiinteästi työsuojelun toimintaohjelman sisältöön ja toteuttamiseen. Työkykyä ylläpitävän toiminnan tavoitteena on tukea työelämässä olevien työ- ja toimintakykyä. Työkykyä ylläpitävästä toiminnasta huolehtiminen kuuluu työnantajalle. Tarvittavista

toimenpiteistä päätetään työpaikalla yhteistoiminnallisella menettelyllä. Työterveyshuolto osallistuu työkykyä ylläpitävän toiminnan suunnitteluun sovitulla tavalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001; Työturvallisuuslaki 738/2002).

2.2.6. Työterveyshuoltolaki

Työterveyshuoltolaissa säädetään työterveyshuollon sisällöstä ja toteuttamisesta sekä työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto. Työnantaja voi hankkia työterveyshuollon palvelut terveyskeskuksesta tai muulta työterveyshuoltopalveluiden tuottamiseen oikeutetulta toimintayksiköltä tai henkilöltä, kuten yksityiseltä lääkäriasemalta tai yksityislääkäriltä, tai järjestää ne joko itse tai yhdessä toisten työnantajien kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001; Työterveyshuoltolaki 1383/2001)

Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksiä ja seuraa sovitulla tavalla työntekijöiden terveydentilaa ja työssä selviytymistä tekemällä työterveystarkastuksia sekä antamalla tietoja, neuvontaa, ja ohjausta työhön liittyvien vaarojen välttämiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001; Työterveyshuoltolaki 1383/2001)

2.2.7. Muu lainsäädäntö ja vaadittavat dokumentit

Turvallisuutta käsitellään edellä mainituissa työturvallisuuslaissa (738/2002), työterveyshuoltolaissa (1383/2001) ja laissa työsuojelun valvonnasta ja työsuojelun yhteistoiminnasta (44/2006). Näiden lisäksi muun muassa työaikalaki (605/1996), laki nuorista työntekijöistä (998/1993), laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007), laki miesten ja naisten tasa-arvosta (609/1986) ja pelastuslaki (468/2003) käsittelevät tai sivuavat työturvallisuuden laajaan kenttään liittyviä asioita.

Työpaikan toimintaan liittyvien asiakirjojen tulee olla ajan tasalla sekä helposti saatavilla. Niiden avulla voidaan osoittaa esimerkiksi viranomaisille toiminnan olevan määräysten mukaista. Seuraavassa luetellaan tärkeimmät kaikkia työpaikkoja koskevat säädökset ja työturvallisuutta koskevat asiakirjat, jotka kaikilla yrityksillä on oltava hallussaan ja osin myös esillä nähtävänä:

1. Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi (riskinarviointiasiakirja)
 - Selvitys ja arviointi tulee olla työnantajan hallussa ja se on pidettävä ajantasaisena.
 - Työsuojelun toimintaohjelma
2. Työterveyshuollon järjestäminen ja toteutus
 - Työterveyshuoltosopimus
 - Työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja päihdeohjelma
 - Työpaikkaselvitys ja sen osa-alueet (työterveyshuolto toimittaa)
3. Työaika
 - Työvuoroluettelo
 - Työaikakirjanpito

- Vuosilomakirjanpito
- 4. Nuoret työntekijät
 - Luettelo nuorista työntekijöistä
 - Laki nuorista työntekijöistä
- 5. Pelastussuunnitelma
- 6. Tasa-arvosuunnitelma

Pelastussuunnitelma on laadittava kohteissa, joissa läsnä olevien työntekijöiden ja muiden henkilöiden määrä on yli 30 henkeä. Tasa-arvosuunnitelma tarvitaan työpaikoilla, joissa työskentelee vähintään 30 työntekijää. (Rantanen et al. 2007)

2.3. Turvallisuusjohtaminen

Työturvallisuuslaki (738/2002) ei vaadi turvallisuusjohtamisjärjestelmää, mutta se sisältää useita hyvään turvallisuusjohtamiseen kuuluvia osa-alueita. Työnantajan velvollisuus selvittää ja kehittää työterveyttä ja -turvallisuutta yhteistyössä henkilöstön kanssa ja vaatimus työsuojelun toimintaohjelmasta ovat tällaisia lain edellyttämiä asioita. (Työturvallisuuslaki 2002)

Turvallisuusjohtaminen on resurssien hallintaa siinä missä muukin johtaminen. Se on suunnitelmallista, järjestelmällistä ja kokonaisvaltaista yhtä lailla niin lakisääteisten kuin omaehtoistenkin turvallisuuden ja terveysasioiden hallintaa, johon sisältyy turvallisia menettelytapojen, toimintojen ja ihmisten johtamista. Toisin sanoen turvallisuusasioita, kuten työsuojelua tai työtapaturmien torjuntaa, voidaan johtaa samalla tavalla kuin organisaation muitakin toimintoja. Turvallisuusjohtamisella pyritään vahinkojen ennalta ehkäisyyn ja vahingoista johtuvien menetysten hallintaan johtamisen keinoin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002)

2.3.1. Turvallisuuden hallinta

Turvallisuusjohtamisjärjestelmän sijaan voidaan puhua myös turvallisuuden hallintajärjestelmästä tai käyttää nimitystä turvallisuuslaatujärjestelmä. Turvallisuuden hallintajärjestelmä saa hyvän perustan yritysturvallisuuden käsitteestä. Perustoiminnalla johtaen ja organisoiden saadaan pidettyä huoli kaikista turvallisuuden osa-alueista. Tämä on keskeistä sekä itsensä turvallisuusjohtamisen että johtamisen mielekkyyden kannalta, toteaa Kerko (2001). Turvallisuuden hallinta on turvallisuusjohtamista laajempi käsite. Turvallisuusjohtaminen pyrkii kokonaisvaltaiseen turvallisuuden hallintaan ja turvallisuuskulttuurin luomiseen. Turvallisuuskulttuuri puolestaan merkitsee työpaikan tapoja toimia turvallisuusasioissa. Siihen liittyvät työmoraali, työntekoa säätelevät säännöt ja ehdot, työyhteisön vuorovaikutus ja asiakkaiden kohtelu. Kuva 2 esittää näiden käsitteiden suhdetta toisiinsa. (Kerko 2001; Palukka et al. 2009)



Kuva 2. Turvallisuusjohtamisen kehys. (Palukka et al. 2009).

Kerko (2001) sanoo, että järjestelmän on sisällettävä tarvittavat järjestelmäpiirteet, johtamisperusteet ja laatujohtamisperusteet, jotta kyseessä olisi todella turvallisuusjohtamisjärjestelmä eikä pelkkä turvallisuusasioiden hallintajärjestelmä. Hallintajärjestelmän piirteissä keskeisintä on ennen kaikkea ohjeistaa kaikki asiat ja pitää ohjeet ajantasaisina järjestelmällisen dokumenttien hallinnan keinoin (Kerko 2001).

Yritys johtaa turvallisuuttaan tilanteensa mukaan. Toimintatavat ja tavoitteet määräytyvät työn luonteen perusteella. Kokonaisuuden saamiseksi hallintaan riittää pitkälle, että yrityksessä asetetaan yhdessä käytännönläheiset päämäärät, jotka koskevat sen kaikkia työntekijöitä. Turvallisuustoiminta onnistuu, kun se organisoidaan, suunnitellaan sekä toimeenpannaan ja toteutumista seurataan. Asiat kirjataan talteen ja sovitusta asioista pidetään kiinni. (Rantanen et al. 2007)

Liuhamo (2007) kertoo kokonaisvaltaisen turvallisuusjohtamisen näkyvän organisaation turvallisuuspolitiikassa, organisoinnissa ja menetelmissä vahvana tahtotilana. Kokonaisvaltaisuus merkitsee Liuhamon (2007) sanoin sitä, että terveys ja turvallisuus ovat tasavertaisia muiden toimintojen kanssa, eivätkä erikseen tai jälkikäteen mietittyjä ja suoritettuja toimintoja. Liuhamo (2007) lisää johtamisen tahtotilaan liittyvän jatkuvuuden merkitsevän turvallisuusnäkökohdista, että organisaation jokaisen jäsenen on ymmärrettävä terveyttä ja turvallisuutta voitavan parantaa vain järjestelmällisellä ja tavoitteellisella työllä. Vastuullisuus tarkoittaa, että turvallisuus koskee kaikkia, jokaisella on vastuuta ja jokaisen on tunnettava oma vastuunsa turvallisuudesta. Liuhamo (2007) listaa tahtotilan ominaisuuksiksi vielä absoluuttisuuden ja kumulatiivisuuden. Niiden mukaan terveyttä ja turvallisuutta ei voida käsittää vaihtoehtona. Vaaratilanteista pitää ja kannattaa oppia. (Liuhamo 2007)

2.3.2. Keskeiset elementit

Sosiaali- ja terveysministeriö listaa turvallisuusjohtamisen keskeisimmiksi tekijöiksi turvallisuuspolitiikan, turvallisuusjohtamisen organisoinnin ja menetelmät toteuttamiseen. Turvallisuuspolitiikka sisältää turvallisuuspäämäärät ja näkyy johdon sitoutumisena. Turvallisuuspolitiikassa näkyy henkilöstön merkitys turvallisuuden toteuttamisessa. Turvallisuusjohtamisen organisointi tarkoittaa järjestelmällisten toimintatapojen luomista, toimintavastuiden ja velvollisuuksien määrittämistä sekä linjaesimiesten resurssien varmistamista. Turvallisuusjohtamisen keskeisiä menetelmiä ovat riskien arviointi, osaamisen varmistaminen, toimenpiteiden toteutus, tiedottaminen sekä mittaaminen ja seuranta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002)

Levä (2003) luettelee onnistuneeseen turvallisuustoiminnan sisällöksi turvallisuuspolitiikan mukaisesti asetettavat ja seurattavat turvallisuustavoitteet, turvallisuusvastuiden määrittelyn, johdon sitoutumisen turvallisuuteen ja tämän osoittamisen käytännössä. Hän listaa vielä tarpeiden mukaisen tiedottamisen, kouluttamisen ja perehdyttämisen, henkilöstön motivoinnin, osallistamisen ja valtuuttamisen, vaarojen tunnistamisen ja seurausten vakavuuden arvioinnin. Levä (2003) ilmoittaa lisäksi, että turvallisuus on syytä huomioida jo suunnittelutyössä ja että hätätilanteisiin varautuminen ja suunnittelu ovat osa tätä sisältöä. Järjestyksen ja siisteyden ylläpitäminen on arkista turvallisuustyötä, joka sekin on Levän (2003) listalla.

Turvallisuusjohtamisen lähtökohtana koko johdon tulee siis sitoutua jatkuvaan turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseen, eli jatkuvaan suunnitteluun, toimintaan ja seurantaan, saadakseen henkilöstöltä vastakaikua. Turvallisuuskulttuuri, eli yrityksen perusarvoja, normeja, oletuksia ja odotuksia heijastavat toimintaperiaatteet turvallisuusasioissa, voi kehittyä ainoastaan kaikilla organisaatiotasolla sitoutuneen henkilöstön kautta. (Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2010)

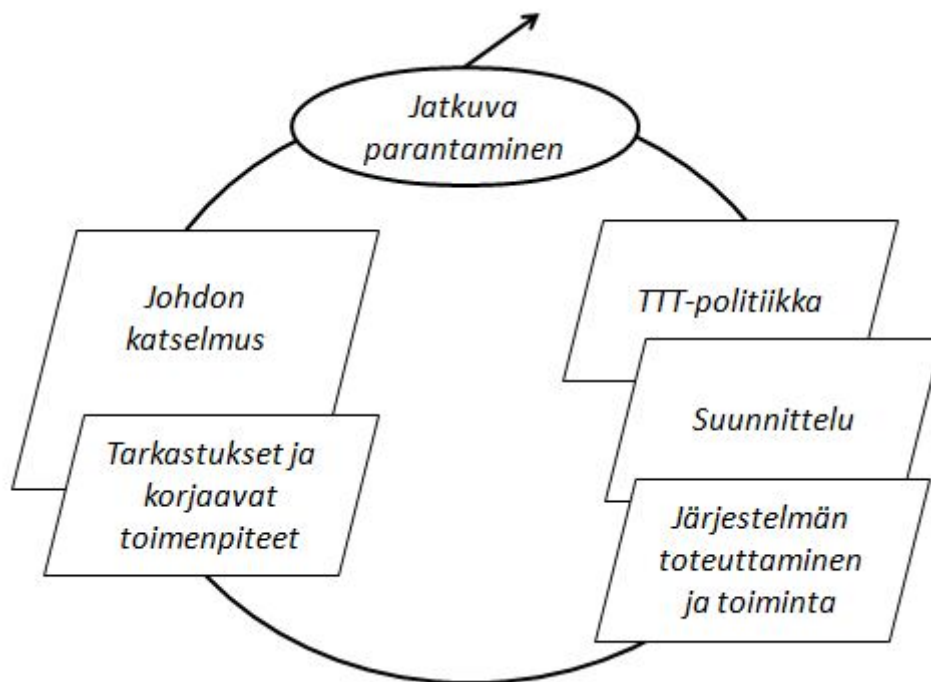
Keskeinen turvallisuusjohtamisen väline on riskien hallinta. Työturvallisuuslain edellyttämä toimintaohjelma perustuu riskien arviointiin, joka on turvallisuusjohtamisen tärkein työkalu. Sen avulla arvioidaan työpaikalle ominaiset työolojen kehittämistarpeet ja työympäristötekijöiden vaikutukset. Pelkkä riskinarviointi tai toimintasuunnitelma ei riitä, vaan turvallisuutta edistävien päätösten tulee olla tiedossa ja toteutuksessa koko työyhteisössä. Turvallisuusjohtaminen varmistaaakin työntekijöiden osaamisen, osallistumisen ja motivoinnin sovittamalla työnopastuksen ja perehdyttämisen räätilöidysti. (Rantanen et al. 2007; Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2010)

Turvallisuuden tavoittelemisesta tulee tehdä muun työn lomaan integroituvaa arkipäiväistä toimintaa eli se on kiinteä osa päivittäistä työn tekemistä ja näkyy työpaikalla. Siisteys ja järjestys, turvamerkinnät ja asianmukaiset suojavälineet ilmentävät pyrkimystä. Turvallisuutta käsitellään jatkuvasti arjen pyörteissä ja tietojen vaihtamisen suhteen ilmapiiri on avoin. Yksittäisen henkilöstön jäsenen näkökulmasta turvallisuus työssä on hyvin henkilökohtaista ja hänen mielipiteellään on oltava vaikutusta asioissa, jotta työpaikan kulttuuri todella on turvallisuutta edistävä.

Tiedottamisen ja viestinvaihdon tulee olla joka suuntaan avointa, jatkuvaa sekä monipuolista. Viestien perillemeno varmistetaan parhaiten käyttämällä sekä suullisia että kirjallisia tiedotuskanavia. (Rantanen et al. 2007)

2.3.3. Turvallisuusjohtamisjärjestelmän rakenne

Levä (2003) kertoo, että Suomessa turvallisuusjohtamisjärjestelmien sovellukset perustuvat vuodesta 2000 alkaen työterveyden ja -turvallisuuden arviointisarjaan kuuluvan kansainväliseen OHSAS (The Occupational Health and Safety Assessment Series) spesifikaatioon. Se sisältää työterveys ja -turvallisuusjärjestelmää koskevat vaatimukset, joiden avulla yrityksissä voidaan hallita työterveys ja -turvallisuusriskejä ja parantaa toiminnan tasoa. Spesifikaatio ei sisällä kriteerejä toiminnan tason määrittämiseksi, johtamisjärjestelmän rakenteen yksityiskohtaisia vaatimuksia eikä sen noudattaminen sellaisenaan riitä takaamaan lakisääteisten vaatimusten täyttymistä. (OHSAS 18001:fi 2000; Levä 2003)



Kuva 3. OHSAS 18001 -järjestelmän rakenne (OHSAS 18001:fi 2000; Levä 2003).

Työterveys ja -turvallisuusjärjestelmä (TTT-järjestelmä), joka organisaatiossa voidaan luoda ja ottaa käyttöön, muodostuu OHSAS 18001 -spesifikaation mukaan kuvan 3 esittämästä rakenteesta (Levä 2003). Ylimmän johdon hyväksymään TTT-politiikkaan, jonka tulee vastata yrityksen TTT-riskien luonnetta ja laajuutta, sisältyvät kokonaisvaltaiset terveys- ja turvallisuuspäämäärät sekä sitoutuminen turvallisuustoiminnan jatkuvaan parantamiseen. Suunnitteluun kuuluvat vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi ja riskien hallinnan suunnittelu, lakisääteisten ja muiden vaatimusten huomioonottaminen, päämäärien asettaminen sekä TTT-ohjelmat

päämäärien saavuttamiseksi. TTT-ohjelmissa on nimettävä vastuuhenkilöt, valtuudet ja keinot sekä aikataulut päämäärien saavuttamiseksi. Järjestelmän toteuttaminen ja toiminta kattaa organisaation ja vastuiden määrittelyn, koulutusta, tietoisuutta ja pätevyyttä koskevat vaatimukset, yhteistoiminnan ja tiedonkulun menettelyt, TTT-järjestelmän dokumentoinnin ja asiakirjojen ylläpidon, toimintojen ohjauksen sekä valmiuden ja toimimisen hätätilanteissa. Tunnistettut riskit ja niiden hallinta ovat lähtökohtana menettelytapojen suunnittelussa. (OHSAS 18001:fi 2000; Levä 2003)

Turvallisuustoiminnan tason mittaaminen ja seuranta, onnettomuuksiin, vaaratilanteisiin ja poikkeamiin sekä korjaaviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin liittyvät menettelyt, järjestelmän toimivuutta kuvaavien tiedostojen tallentaminen, ylläpitäminen ja hävittäminen sekä auditoinnit yhdessä muodostavat rakenteen osa-alueen tarkastukset ja korjaavat toimenpiteet. Johdon katselmus on ylimmän johdon säännöllisesti suorittamaa arviointia, jotta TTT-järjestelmän jatkuva soveltuvuus, riittävyys ja tehokkuus saadaan varmistettua ja kyetään tunnistamaan kehittämistarpeet järjestelmän eri rakenneosissa. (OHSAS 18001:fi 2000; Levä 2003)

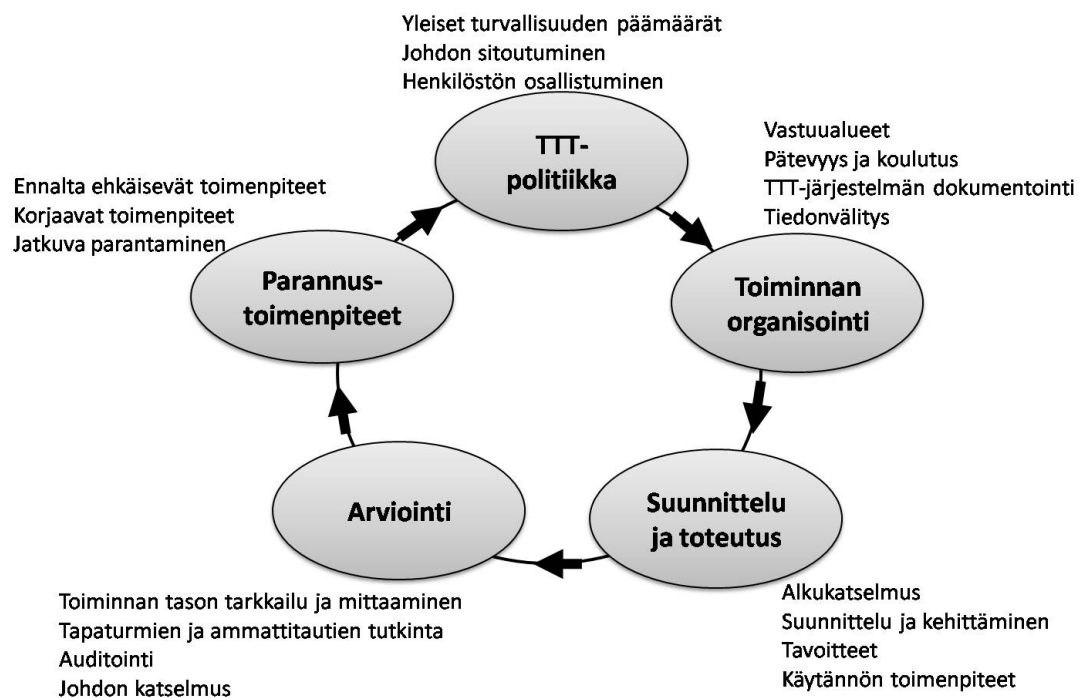
OHSAS 18001:n rakenteeseen ei ole eritelty varsinaista lähtötilanteen arviointia, joka on itsenäinen oma osa-alueensa esimerkiksi BS 8800:fi-standardissa, mutta suunnitteluelementti sisältää nykyisen lähtökohtaisen turvallisuustason selvittämisen. (BS 8800:fi 1998;) OHSAS-spesifikaatio on muutenkin kiteytetympi kuin BS 8800-standardi. Ruuhilehdon ja Kuusiston (1998) mukaan BS 8800-malli kuvaa selkeästi askeleita turvallisuusjohtamisjärjestelmän rakentamiseksi, mutta se on heikompi välineenä käytännön toimien järjestämiseen riittävän turvallisuustason saavuttamiseksi ja varmistamiseksi. BS 8800-standardin mukainen turvallisuusjohtamisjärjestelmä koostuu taulukossa 1 luetelluista osa-alueista:

Taulukko 1. Turvallisuusjohtamisjärjestelmä BS 8800-standardin mukaan (BS 8800:fi 1998, Ruuhilehto & Kuusisto 1998).

| |
|--|
| Lähtötilanne arvioidaan ja myöhemmin järjestetään katselmointi määräajoin. Kartoitetaan turvallisuuden taso ja turvallisuusorganisaation toiminta. |
| Määritellään turvallisuustoiminnan yleiset periaatteet ja päämäärät eli luodaan organisaation turvallisuuspolitiikka. |
| Organisoidaan vastuut, velvoitteet ja valtuudet. Päätetään rutiineista. |
| Suunnitellaan ja toteutetaan. Tunnistetaan vaarat ja arvioidaan riskit. Selvitetään lakien ja asetusten vaatimukset. Määritetään soveltuvat turvallisuusanalyysimenetelmät ja suunnitellaan auditoinnit sekä riskin arvioinnissa esille tulleet tarvittavat muutokset. Toteutetaan suunnitelmat. |
| Mitataan ja arvioidaan toimintaa ja turvallisuutta sekä ennakoivasti että jälkikäteen. |
| Auditoidaan kaikki turvallisuusjohtamisjärjestelmän osa-alueet. |

Kansainvälisen työjärjestön (ILO, International Labour Office) julkaisemassa ohjeessa ILO-OSH 2001 työterveys- ja turvallisuusjärjestelmistä pyritään suojelemaan

työntekijöitä vaaroilta, vahingoilta, työperäisiltä sairauksilta, ammattitaudeilta ja kuolemaan johtavilta tapaturmilta teknologian kehityksen myötä alati nopeasti muuttuvissa työolosuhteissa, sillä turvallisuuslainsäädäntö yksin on riittämätön muutosten ja uusien turvallisuusriskien hallinnassa. (Levä 2003). Työsuojeluhallinto (2010a) havainnollistaa ILO-OSH 2001 -ohjeen mukaista TTT-järjestelmän rakennetta kuvan 4 tapaan. Liuhamo (2007) esittää **TTT-politiikan** sisältävän toimintaperiaatteet ja sovitut päämäärät työterveydelle ja työturvallisuudelle. Tällaisena päämääränä voi olla esimerkiksi nolla tapaturmaa. **Organisointi** TTT-johtamisen elementtinä käsittää kaikki toimintavaltuudet, -vastuut sekä yhteistoiminnan muodot, mutta tarkoittaa myös riittävää osaamista, resursseja ja tietoja käytännön työhön. **Suunnittelu ja toteutus** merkitsevät suuntaa sekä määrällisiä ja laadullisia tavoitteita TTT:n kehittämiseksi. Myös toimenpiteet vaarojen ja haittojen ehkäisemiseksi perustuen käytännönläheiseen riskinarviointiin sekä tutkimus- ja seurantatietoon liittyvät suunnitteluun ja toteuttamiseen. **Arviointiin** kuuluu onnistumisten ja epäonnistumisten puntarointi. Säännöllinen arviointi on osa yhteistoimintaa ja johdon tekemää seurantaa. **Jatkuvan parantamisen** Liuhamo (2007) toteaa olevan jatkuvaa työtä toiminnan, työterveyden ja turvallisuuden kehittämiseksi. Sen toteutumiseksi tarvitaan esitysten käsittelyä ja toteuttamista sekä toimivaa palautejärjestelmää johdon ja henkilöstön välille. (Levä 2003; Liuhamo 2007; Työsuojeluhallinto 2010a)



Kuva 4. ILO-OSH: TTT-järjestelmän elementit (Työsuojeluhallinto 2010a).

Kerko (2001) puolestaan jaottelee turvallisuusjohtamisjärjestelmän rakenteen katselmointiin, politiikkaan, turvallisuustoiminnan organisointiin, suunnitteluun, toteutukseen, tunnistukseen, arviointiin ja toimenpiteistä päättämiseen sekä omavalvontaan. Johdon tärkeä työväline katselmus tai auditointi on Kerkon (2001)

sanoin selvitys-, valvonta- ja tarkastustoimintaa, jota tarvitaan päätöksenteon tueksi ja sovitun toiminnan varmistamiseksi. Poliittikka on Kerkon mukaan johdon strateginen suunnittelujärjestelmä, joka sisältää kaikki yrityksen turvallisuuteen liittyvät visiot eli päämäärät, strategiat ja tavoitteet. Turvallisuustoiminnan organisoinnin Kerko (2001) jakaa strategisen työskentelyn, käytännön turvallisuustoimien, työpaikkojen omavalvonnan ja riskienarvioinnin organisointiin ja suunnitteluun sekä muiden vastuiden ja velvoitteiden määrittelyyn. Suunnittelu sisältää turvallisuuspäämäärien kartoittamisen, tärkeysjärjestykseen laittamisen ja lopullisten tavoitetoiminnan kohteiksi valittavien päämäärien valitsemisen sekä esittämisen määrällisinä. Suunnitteluun kuuluvat myös toimintasuunnitelman valmistelemine ja välitavoitteiden asettaminen. Tunnistaminen on tarkastusta, jonka kohteena ovat toiminnan turvallisuus ja vaatimustenmukaisuus sekä toiminnan tavoitteen onnistuminen ja vaatimustenmukaisuus. (Kerko 2001)

2.3.4. Malleja turvallisuusjohtamisen kehittämiseen

Turvallisuusjohtamisen aloittamiseen ja kehittämiseen on avuksi olemassa erilaisia valmiita malleja. Edellä esitellyn OHSAS 18001:fi -spesifikaation tai ILO-OSH 2001 -ohjeen lisäksi tukena voidaan käyttää esimerkiksi Kansainvälistä turvallisuuden arviointijärjestelmää (International Safety Rating System ISRS) tai jo mainittua BS 8800:fi -mallia. Apua voi hakea niin ikään työsuojelutoimijoilta muun muassa Työturvallisuuskeskuksesta, Työsuojelurahastosta, Sosiaali- ja terveysministeriöstä, Työterveyslaitoksesta, joka on sosiaali- ja terveysministeriön alainen yhteisö, Valtion teknillisestä tutkimuskeskuksesta (VTT), Turvatekniikan keskuksesta (TUKES), Tapaturmavakuutuslaitosten liitosta (TVL), vakuutusyhtiöistä, työmarkkinoiden keskusjärjestöistä tai työsuojelupiireistä. (Strann 2003a; Työsuojeluhallinto 2010a)

Muita käyttökelpoisia malleja ovat muun muassa Työtapaturmaohjelman julkaisemassaan oppaassa Työvälineitä turvallisuuteen (Työtapaturmaohjelma 2003) helppokäyttöisiksi menetelmiksi esittelemät Turvallisuuskymppi® sekä Turvallisuustoiminnan itsearviointimalli, joka on kehitetty Tampereen teknillisessä yliopistossa (silloisessa korkeakoulussa) yhteistyössä teollisuuden ja turvallisuusalan eri osapuolten kanssa. Työsuojeluhallinnon työolosuhdemittaristosta voi poimia vielä erään helppokäyttöisen turvallisuusjohtamista mittaavan menetelmän: Halmeri on kehitetty vuosina 2004 - 2005. (Työtapaturmaohjelma 2003)

2.4. Työturvallisuuden osa-alueita ja erityispiirteitä palvelualalla

Tutkimusta kaupan alan henkilöstön työoloista ja hyvinvoinnista on toteutettu Suomessa kattavasti Työterveyslaitoksen toimesta yhteistyössä Liikealan ammattiliiton kanssa vuodesta 1978 lähtien 10 vuoden välein. Tutkimus- ja kehittämissyhteistyössä on ollut mukana myös Kaupan Työnantajaliitto. Tutkimuksissa on selvitetty kaupan alan henkilöstön näkemyksiä työstään, työn sisällöistä sekä työyhteisön toimintatavoista ja

ilmapiiristä. Samalla on kartoitettu työn ja työympäristön henkisiä ja fyysisiä kuormitustekijöitä sekä näiden yhteyksiä työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin. Huomiota on kohdistettu erityisesti työsuhteen laatuun, työhön liittyvään väkivaltaan ja työn henkiseen paineeseen. (Kylä-Setälä et al. 2000)

Kyseisissä tutkimuksissa havaittuja haittatekijöitä työympäristössä ovat olleet veto, kosteus, likaisuus, kuumuus, pölyt, rauhattomuus, toistuvat yksipuoliset työliikkeet, vaikeat työasennot, työtahti ja ylityöt. Tyytymättömyyttä ovat aiheuttaneet etenkin kiireen kokemukset, väkivallan uhka, osa-aikaisuus, hankalat työasennot ja huono palkka. Tyytyväisyyttä on koettu asiakaspalvelutyöstä, ihmisten tapaamisesta, työn itsenäisyydestä, sopivista työajoista, hyvistä työtovereista ja asiakkaista, joita voi auttaa ja jotka luottavat. Terveysongelmina ja -vaikutuksina on tutkimuskyselyihin vastanneilla esiintynyt etenkin niska-hartiaseudun oireilua, selkä- ja jalkakipua sekä stressiä. (Kylä-Setälä et al. 2000)

Tutkimuksissa on käynyt ilmi, että kaupan alalla henkilökunta on nykyisin aiempaa nuorempaa ja koulutetumpaa. Osa-aikatyö on yleistynyt ja ylitöitä tehdään enemmän. Kiire on yhä lisääntynyt. Tutkimuskyselyihin vastanneiden kokemusten mukaan töiden sisällöissä on runsaasti eroja eri ammatti- ja työntekijäryhmien välillä erityisesti vaikutusmahdollisuuksien ja työn vaihtelevuuden sekä oppimismahdollisuuksien suhteen. Kassatyö on koettu kaikkein yksitoikkoisimmaksi. Tutkimusten perusteella on voitu todeta, että tiedonkulun, esimiestyön ja ilmapiirin merkitys töissä viihtymiseen on varsin merkityksellinen. (Kylä-Setälä et al. 2000)

Nykypäivän tilanne palvelualalla on, että uhka- ja väkivaltatilanteet ovat yleisiä, työ kuormittaa yhä enemmän sekä fyysisesti että henkisesti ja työstä koettu stressi on lisääntynyt. Nostot ja kantaminen ovat lisääntyneet ja kaupan alan henkilökunta kokee yhä niska- ja hartiaseudun oireita, ristiselän, ylä- ja alaraajojen oireita sekä silmäoireita. Tutkijat havaitsivat kuitenkin vähän muutoksia tuki- ja liikuntaelinoireilussa. Ranteiden ja käsien oireilu on hieman lisääntynyt. Henkisen kuormittavuuden ja stressin lisääntyminen ilmenee yhä useammin väsymyksen ja ärtyneisyyden tuntemuksina. Positiivista on, että työn ja työyhteisön kehitystyöhön panostetaan ja kaupan alan työpaikoilla on tehty kehittämishankkeita ja toimia henkilökunnan työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi. Asiakkaiden aiheuttamaa turvattomuutta on kuitenkin käsitelty vähän. (Kylä-Setälä et al. 2000)

Tutkimustiedoista on koottu tärkeimpiä asioita hyvinvoinnin ja työolojen kohentamiseen ja kehittämiseen. Tärkeimpiä tutkijoiden esittämiä kehittämiskohteita luetellaan taulukossa 2. Keinoja kehitystyöhön on esitettävissä kaupan alalle yleisesti, vaikka lähtökohta kehittämistoimelle onkin työpaikan omissa tarpeissa. (Kylä-Setälä et al. 2000)

Taulukko 2. Työturvallisuuden tärkeimmät kehittämiskohteet kaupan alalla (Kylä-Setälä et al. 2000).

- ergonomian parantaminen ja fyysisen kuormittavuuden vähentäminen
- työympäristön haittojen, kuten kylmyyden tai vetoisuuden, vähentäminen
- kiireen hallinta
- työn sisällön monipuolistaminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen
- tiedonkulun parantaminen
- esimiestyön vahvistaminen
- hyvän työilmapiirin vahvistaminen
- uhkatilanteiden ehkäisy

On tärkeää kehittää fyysisiä työoloja ja vähentää kiirettä. Töiden ja työyhteisöjen kehittämiseen on paneuduttava edelleen ja uhkatilanteiden ennalta ehkäisyyn on kiinnitettävä huomiota. Merkityksellisintä on ottaa kehittäminen tavaksi. (Kylä-Setälä et al. 2000)

2.4.1. Työyhteisön hyvinvointi

Hyvinvoinnin edistäminen työssä sisältyy työturvallisuuslakiin. Se on tärkeä tekijä työsuojelussa. Hyvinvointi työssä koostuu sekä työntekijän henkilökohtaisesta hyvinvoinnista että työyhteisön hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee työhyvinvoinnin koostuvan työntekijän terveydestä ja jaksamisesta, työpaikan turvallisuudesta, hyvästä työn hallinnasta, työilmapiiristä sekä johtamisesta. Työskentely hyvinvoivassa työympäristössä on osaavaa sekä tuottavaa, sillä hyvinvoinnin myönteiset vaikutukset heijastuvat koko organisaatioon. Työntekijät kokevat tällöin työnsä palkitsevaksi, mielekkääksi sekä elämän hallintaa tukevaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004a)

Rauramo (2008; 2009) kuvaa hyvinvoinnin perustan olevan ihmisen perustarpeissa, joita ovat psyko-fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Hyvinvoinnin takaamiseksi nämä tarpeet on tyydytettävä sekä työssä että elämässä. Rauramon (2008; 2009) työhyvinvoinnin portaatt -mallin mukaan hyvinvointi kohenee portaittain. Askelmat on noustava oikeassa järjestyksessä yksi kerrallaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tilan saavuttamiseksi.

Alimmalla portaalla psykofysiologisista perustarpeista tavoitellaan tekijän mittaista työtä, jonka ansiosta on mahdollista viettää virikkeistä vapaa-aikaa, nauttia riittävästä ja laadukkaasta ravinnosta ja liikunnasta sekä ehkäistä ja hoitaa sairauksia. Se tarkoittaa, että työntekijä omaksuu terveelliset elintavat ja organisaation puolestaan perusedellytyksinä säätelee työkuormitusta, tarjoaa mahdollisuuden työpaikkaruokailuun ja työterveyshuollon. (Rauramo 2008; Rauramo 2009)

Turvallisuuden tarve sisältää työn pysyvyyden ja riittävän toimeentulon, turvallisen työn ja työympäristön sekä työyhteisön, joka on oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen. Tarve vaatii täyttyäkseen yksilöltä itseltään turvallista, ergonomista ja

sujuvaa toimintatapaa ja työskentelyotetta. Hänen on uskallettava tarttua epäkohtiin työssä, tiedostettava vastuut sekä oikeudet ja toimittava niiden mukaan. Organisaation vastaus turvallisuuden tarpeeseen on pysyvä työsuhde sekä turvalliset työolosuhteet: työsuojelun yhteistoiminta toteutuu ja työntekijän taloudellinen tilanne on turvattu. (Rauramo 2008; Rauramo 2009)

Liittymisen tarve vaatii työntekijältä joustavuutta, erilaisuuden hyväksyntää sekä kehitysmuutteisyyttä. Tarve tavoittelee yhteishenkeä sekä henkilöstöstä ja tuloksesta huolehtimista yhdenvertaisessa työyhteisössä. Organisaatio vastaa työyhteisön ilmapiiristä. Yhteistyön sujuminen ja konfliktien käsittely varmistetaan johtamisen keinoin ja työpaikan sisäisiä ja ulkoisia tukiverkostoja hyödyntämällä. (Rauramo 2008; Rauramo 2009)

Arvostuksen tarpeessa on kyse eettisesti kestävästä arvoista sekä missiosta, visiosta ja strategiasta kohti hyvinvointia ja tuottavuutta. Oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen liittyvät myös arvostuksen tarpeen tavoitteisiin, jotka voidaan täyttää organisaation hyvinvointia ja tuottavuutta tukevilla arvoilla, kehitystoiminnalla sekä palaute-, palkka- ja palkitsemisjärjestelmillä. Välineitä ja keinoja ovat kehityskeskustelut, palaute ja palkitseminen. Tiedon kulku on avointa ja sujuvaa, jolloin henkilöstö ja yksittäinen työntekijä voi ottaa aktiivisen roolin osallistuen organisaation toimintaan ja kehittämiseen. (Rauramo 2008; Rauramo 2009)

Ylimmällä askelmalla on kyse itsensä toteuttamisesta. Tavoitteina tälle tarpeelle Rauramo luettelee oppivan organisaation, omien edellytysten täysipainoisen hyödyntämisen, uuden tiedon tuottamisen sekä esteettiset elämykset. Työntekijä hallitsee silloin työnsä ja voi ylläpitää osaamistaan kokien työssään oppimisen ja oivaltamisen iloa. Organisaatio tarjoaa valmiudet tähän osaamisen hallintaan sekä yksilölle että työyhteisölle ja mahdollistaa mielekkään työn, jossa on mahdollista olla myös luova ja vapaa. (Rauramo 2008; Rauramo 2009)

Työhyvinvointia voidaan edistää työpaikalla työsuojelun yhteistoiminnalla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla (tyky-toiminta), työterveyshuollon toimilla, työsuojelulla sekä työtä, työoloja ja osaamista kehittämällä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004a). Hyvinvointi rakentuu ytimensä eli itse työn ympärille, mutta tärkein rooli on työpaikan hyvinvointijärjestelmällä eli työorganisaatiolla, jonka koko työyhteisö eli johto ja esimiehet yhdessä työntekijöiden kanssa muodostavat. Työsuojeluorganisaatio, työterveyshuolto ja henkilöstöhallinto, yhdessä ja erikseen, ovat tukena, asiantuntijoina, kehittäjinä ja herättelijöinä työhyvinvoinnin edistämisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004a; Rauramo 2009)

2.4.2. Työnopastus ja perehdyttäminen

Työhön perehdyttäminen ja opastus tähtäävät terveellisesti ja turvallisesti tehtyyn työhön. Perehdyttäminen helpottaa työntekijän sopeutumista ja oppimista lisäten samalla työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Työn taitovaatimusten ja palvelun laatuvaatimusten kattamisen lisäksi työhön perehdyttämisellä on suuri merkitys työn

hallinnan kannalta: Hyvin hoidettu perehdytys vähentää haitallista kuormitusta, ehkäisee työtapaturmia ja vahvistaa työhyvinvointia. Tärkeä osa perehdyttämisen tavoitetta on omatoimisuuteen kannustaminen, jotta työntekijä tarvittaessa osaa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uusia menettelyjä. (Frisk 2003; Penttinen & Mäntynen 2009)

Erityisen tarpeellista perehdyttäminen ja työnopastus ovat uuden työntekijän kohdalla. Perehdyttäminen on tarpeen myös, kun työmenetelmät tai -tehtävät vaihtuvat tai pitkän poissaolon, kuten sairausloman tai äitiysvapaan, jälkeen. Perehdyttämiseen luetaan kuuluvaksi kaikki toimenpiteet, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä odotuksen siihen liittyen. Työnopastus sisältää kaiken itse työn tekemiseen liittyvät asiat. Näitä ovat muun muassa työkokonaisuus, työn edellyttämä tieto ja osaaminen, tieto työn terveys- ja turvallisuusvaaroista ja työn tekemisestä turvallisesti. (Frisk 2003; Penttinen & Mäntynen 2009)

Onnistuneen perehdyttämisen ja opastuksen tuntomerkkeinä Penttinen ja Mäntynen (2009) summaavat opittavan asian kokonaisuuden ja asioiden välisten yhteyksien omaksumisen, valmiuden soveltaa tietoa muuttuvissakin tilanteissa, työn ja työyhteisön toiminnan yleisperiaatteiden omaksumisen ja aktiivisuuden sekä itsenäisen asioiden selvittämisen.

Palvelualalla ja kohdeyrityksessä perehdyttämisen erityisalueita ovat asiakaspalvelutyö ja sen mukanaan tuomat haasteet väkivallan uhkaa unohtamatta. Myös jatkuvaa tarkkaavaisuutta vaativaan työskentelyyn elintarvikkeiden parissa on opastettava huolellisesti, sillä tähän työhön sisältyy kaiken muun lisäksi toisten terveyden ylläpitämiseksi jatkuva hygieniasasta huolehtiminen. Kohdeyrityksessä perehdyttämisen merkitys on erittäin suuri, sillä myymälöiden työntekijät ovat enimmäkseen melko nuoria ja vaihtuvuus on suurta. Yrityksessä uusi työntekijä saattaa astua ensimmäistä kertaa työelämään ryhtyessään tekemään ilta- ja viikonlopputyötä asiakaspalvelun parissa.

2.4.3. Ergonomia ja kuormittuminen työssä

2.4.3.1 Ergonomia

Ergonomian määritellään Kansainvälisen ergonomiajärjestön mukaan seuraavasti: ”Ergonomia on tieteenala, joka tutkii ihmisten ja järjestelmien välistä vuorovaikutusta ja ammattiala, joka soveltaa teoriaa, periaatteita, dataa ja metodeja suunnitteluun ihmisten hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn optimoimiseksi.” Työterveyslaitos kiteyttää sisältöä: ”Ergonomian tavoitteena on ihmisten turvallisuus, terveys ja hyvinvointi sekä toiminnan tehokkuus ja sujuvuus.” Ergonomiaa on tarkasteltava Suomen ergonomiayhdistyksen mukaan laaja-alaisella ymmärtämyksellä ottaen huomioon fyysiset, kognitiiviset, sosiaaliset, organisatoriset, ympäristölliset ja muut keskeiset näkökulmat. (Työterveyslaitos 2004; International Ergonomics Association 2009; Suomen ergonomiayhdistys 2009)

Ergonomia pyrkii sovittamaan yhteen ihmisen ja työn poistaen näiden väliltä kitkaa. Se tutkii ihmisen, työn ja tekniikan vuorovaikutusta tavoitteenaan sopiva kuormittuminen ja töiden sujuminen. Ergonomia tuottaa tietoja ja menetelmiä, joiden avulla järjestelmät, työtehtävät ja työympäristö sovitetaan ihmisen ominaisuuksien, kykyjen ja tarpeiden mukaiseksi. Työhön liittyviä kuormitustekijöitä tunnistetaan ja niiden vaikutusta ihmiseen optimoidaan poistamalla epäsuotuisia tekijöitä tai lisäämällä sopivia piirteitä. (Työterveyslaitos 2004; International Ergonomics Association 2009; Suomen ergonomiayhdistys 2009)

Ergonomia kolme keskeistä osa-aluetta ovat fyysinen, kognitiivinen ja organisaatioergonomia. IEA määrittelee fyysisen ergonomian tarkastelevan ihmisen anatomisia, antropometrisia, fysiologisia ja biomekaanisia ominaisuuksia fyysisessä toiminnassa. Keskeisiä aiheita ovat työasennot, materiaalin käsittely, toistoliikkeet, työperäiset tuki- ja liikuntaelinsairaudet, työpaikan layout, turvallisuus ja terveys. Kognitiivinen eli tietoergonomia puolestaan tarkastelee psyykkisiä toimintoja, kuten havaintokykyä, muistia, päättelyä ja motorisia vasteita, ihmisen ja muun toimintajärjestelmän osien vuorovaikutuksessa. Keskeisiä aiheita tässä vuorovaikutuksessa ovat psyykinen kuormitus, päätöksenteko, taitosuoritukset, ihminen-tietokone-vuorovaikutus, inhimillisen toiminnan luotettavuus, työstressi ja koulutus. Organisaatioergonomia tarkastelee IEA:n mukaan sosioteknisen järjestelmän - mukaan lukien organisaatorakenteen, menettelytavat ja prosessit - optimaalista toimintaa. Keskeisiä aiheita organisaatioergonomiassa ovat viestintä, henkilöstöhallinto, työn muotoilu, työaikajärjestelyt, tiimityö, osallistuva suunnittelu, yhteistyö, uudet työmallit, organisaatiokulttuuri, virtuaaliorganisaatiot, etätyö ja laatujohtaminen. (Wilson & Corlett 1995; Strann 2003c; Työterveyslaitos 2004; International Ergonomics Association 2009; Suomen ergonomiayhdistys 2009)

Työn kuormittavuus on monitahoinen ilmiö. Sen arvioinnissa on osattava huomioida samanaikaisesti työssä esiintyviä tekijöitä, jotka ovat riippuvaisia tehtävästä työstä ja työn tekijästä. Kuormitustekijät johtuvat aina työstä tai työympäristöstä riippumatta siitä, kuka työtä tekee. Kuormittuminen sen sijaan on yksilöllistä ja vaihtelee sekä laadultaan että määrältään työntekijän tilanteen mukaan. Työntekijän yksilölliset ominaisuudet, kuten ikä ja sukupuoli, vaikuttavat työssä kuormittumiseen. Yleisesti työn kuormittavuus jaetaan fyysiseen ja henkiseen kuormittavuuteen, mutta työ voi olla myös sosiaalisesti kuormittavaa. (Strann 2003c)

Monet työtehtävistä johtuvat kuormitustekijät, työjärjestelyt ja työntekijän yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat kuormittumiseen sekä välillisesti että suoraan. Työn kuormittavuudella voi olla vakaviakin seurauksia. Haitallinen kuormittuminen voi etenkin voimakkaana ja pitkään jatkuessaan aiheuttaa toiminnallisia muutoksia työntekijän elimistöön ja vaikuttaa myös työsuoritukseen. Mahdollisuus virheellisiin työsuorituksiin sekä virhereaktioihin lisääntyy ja tapaturmariski kasvaa. (Strann 2003c)

Kuormittuminen voi työntekijän kannalta olla sopivaa, mutta työ voi olla myös haitallisesti joko yli- tai alikuormittavaa. Kuormittuminen voi siis olla joko positiivista tai negatiivista, riippuen siitä, millaiset ovat työntekijän valmiudet kohdata työn

vaatimukset. Työn hallinnan merkitys on keskeistä. Työn vaatimukset voivat olla liian suuret tai pienet sekä määrällisesti että laadullisesti. Kun työn vaatimukset ja työntekijän suoritusedellytykset eivät ole tasapainossa, voi työn rasittavuus ilmetä väsymisenä, voimattomuutena, hitautena tai ärtyneisyytenä. Fyysisiä rasitusoireita ovat lihasväsymys, -kipu- tai -särky. Sopimattoman henkisen kuormituksen eli stressin aiheuttamia henkisiä rasittumisoireita ovat tarkkuuden ja keskittymiskyvyn heikkeneminen, työtahdin hidastuminen, virhesuoritukset tai somaattiset oireet, kuten päänsärky. (Strann 2003c)

2.4.3.2 Henkinen kuormittuminen

Henkinen kuormittuminen on haitallista silloin, kun työntekijä kokee sekä itse opittujen että työn antamien selviytymiskeinojensa olevan riittämättömiä työn, työympäristön tai työntekijän itsensä asettamissa vaatimuksissa. Työn ominaisuudet, jotka stressiä aiheuttavat, voivat liittyä työyhteisöön tai työn sisältöön. Taulukossa 3 on lueteltu esimerkkejä henkistä kuormittumista aiheuttavista tekijöistä. (Airila 2002; Strann 2003c)

Taulukko 3. Henkistä kuormittumista aiheuttavia tekijöitä (Strann 2003c).

| Työyhteisö | |
|-----------------------|---|
| Organisaatiokulttuuri | <ul style="list-style-type: none"> - organisaation tavoitteita ei määritelty - muutostilanteiden heikko hallinta - niukka vuorovaikutus - ongelmien ratkaisua ja henkilökohtaista kehitystä ei tueta - työtehtävät ja asema on määritelty epäselvästi - vastuu toisten työsuorituksesta, terveydestä ja turvallisuudesta - palkkauksen epäoikeudenmukaisuus - työn epävarmuus - työn huono sosiaalinen arvostus - myönteisen palautteen puute hyvin tehdystä työstä |
| Henkilösuhteet | <ul style="list-style-type: none"> - sosiaalinen tai fyysinen eristäminen - huonot suhteet esimiehiin - henkilöristiriidat, sosiaalisen tuen puute |
| Työn hallinta | <ul style="list-style-type: none"> - vähäinen mahdollisuus osallistua päätöksentekoon - vastuut ja valtuudet eivät oikeassa suhteessa - riittämätön koulutus tehtävään nähden - vastuu taloudellisista ja aineellisista arvoista - työn ja kodin vaatimusten välinen ristiriita |

| Työn sisältö | |
|-----------------------------|---|
| Työympäristö ja työvälineet | - puutteet työtiloissa - puutteet työvälineiden luotettavuudessa, saatavuudessa, sopivuudessa, huollossa ja korjauksessa |
| Tehtävien suunnittelu | - vaihtelun puute tai lyhyet työvaiheet - ositettu tai epämieliekäs työ - kykyjä vastaamaton työ - suuri epävarmuus |
| Työtahti | - liikaa tai liian vähän työtä - työtahdin hallinnan puute - liiallinen kiire tai jatkuva ylitöiden tekeminen työntekijällä liian vähän aikaa suoriutua tehtävästään hyvin |
| Työaikajärjestelyt | - vuorotyö - joustamattomat työaikataulut - työajan ennalta arvaamattomuus - pitkät työpäivät tai sosiaalisesti huonosti sopiva työaika |

Työn aiheuttama henkinen kuormittuneisuus voidaan Airilan (2002) mukaan jakaa lyhyt- ja pitkäkestoiseen kuormitukseen. Lyhytkestoinen, työpäivän aikana kertynyt haitallinen psyykinen kuormittuneisuus ilmenee työpäivän kuluessa tai välittömästi sen jälkeen mm. erilaisina psyykkisinä tuntemuksina ja tiloina. (Airila 2002; Strann 2003c)

Palvelualalla vaaditaan vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja, jolloin työntekijän persoonallisuus tärkeimpänä työvälineenä kuormittuu. Toisaalta työtä tehdään kohdeyrityksessä pääasiassa yksin, mikä aiheuttaa toisenlaista raskautta. Aikapaineet ja ajan riittämättömyys ovat arkea alalla: Työ on välillä aikataulusta kiinni pitämistä ja toisinaan tauon pitäminen on mahdotonta asiakastulvassa. Kiire voidaan näissä tilanteissa kokea pahana kuormitustekijänä. Poikkeamat arkirutiineista aiheuttavat toimintatapoihin muutoksia ja ne voidaan kokea hankalan vaikeina, mutta myös vaihteluna ja haasteena, sillä työn yksitoikkoisuus on myös merkittävä kuormitustekijä. Eräs tärkeimpiä stressin ehkäisyedellytyksiä on mahdollisuus vaikuttaa itse omaan työsuoritukseensa (Waris 2001).

2.4.3.3 Fyysinen kuormittuminen, työasennot ja taakat

Työn fyysiseen kuormittavuuteen eli raskauteen vaikuttavat työasennot, työliikkeet ja voimankäyttö sekä ympäristötekijöistä esimerkiksi lämpöolot. Muita ruumiilliseen kuormitukseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työjärjestelyihin liittyvät tekijät kuten työajat, työvuoron kesto sekä taukojen pituus. Yksittäisiä kuormitustekijöitä on myymälätyöskentelyn ja sen teknisten ratkaisujen myötä paljon. Esimerkiksi työasento, kuten istuminen, seisominen tai hankalat asennot, työliikkeet ja liikkuminen, toisto- ja nostotyö, voimankäyttö sekä taakan paino ja muoto vaikuttavat työn fyysiseen

kuormittavuuteen. Lisäksi tulee ottaa huomioon työjärjestelyt, työntekijän ominaisuudet ja käyttäytyminen sekä työskentelyaika, työvuoron kesto, työtehtävien toistuvuus ja tauotus. (Työterveyslaitos 2001)

Työn vaatima voima voi ylittää voimantuotto- tai kestäkyvyn ja johtaa tapaturmiin tai lihasten ja nivelten vaurioihin. Yläraajojen kohoasennot, kyynärvarren voimakkaat kiertoliikkeet, ranteen ääriasennot ja sormien nopeat liikkeet lisäävät rasitussairauksien riskiä, samoin liikkeiden samankaltaisuus ja suuri liikenopeus. Riskiin vaikuttavat myös työntekijän taidot ja harjaantuneisuus. Niskan voimakkaasti kiertyneet ja taipuneet asennot voivat aiheuttaa niska-hartiakipuja ja päänsärkyä, sillä niskan eteenpäin taipuneessa asennossa lihasjännitys on suurempi kuin pystyasennossa. Olkavarren loitontaminen lisää hartialihaskäynnitystä. Mitä korkeammalla ja kauempana vartalosta kädet ovat työskenneltäessä, sen suurempi on hartialihasten lihasjännitys. Niska-hartiavaivat voivat johtua myös huonosta valaistuksesta tai heijastumisesta. Jos työntekijä ei näe työkohdettaan riittävän selvästi, hän joutuu jännittämään tarpeettomasti niska-hartiaseudun lihaksia. (Työterveyslaitos 2001; Strann 2003c; Lindström et al. 2005; Työpaikan ergonomia 2005; Nyberg & Sillanpää 2010)

Selän etukumara asento lisää kuormitusta ja selkävaivojen riskiä. Jos vartalo on samanaikaisesti kiertynyt ja eteen, taakse tai sivulle taipunut, vaurioitumisen riski kasvaa edelleen. Pitkittyneen kuormituksen aiheuttama välilevyjen kasaan painuminen jäykistää selkää, heikentää sen kuormituksen sietoa ja lisää vaurioitumisriskiä etenkin ponnistuksissa ja äkillisissä asennonmuutoksissa. (Nyberg & Sillanpää 2010)

Taakkojen käsittely lisää selän kuormittumista. Taakan noston kuormitus- ja terveysvaaratekijöitä on listattu taulukoissa 4 ja 5. Taakkojen nostamiseen ja siirtämiseen liittyvä ylikuormittumisen vaara aiheutuu taakan painosta ja muodosta, taakasta saatavan otteen pitävyydestä, taakan sijainnista suhteessa vartaloon noston alussa ja lopussa sekä nostojen määrästä ja nostotiheydestä. Ylikuormittumisen vaaraa lisää otteen lipeäminen taakasta, jalan liukastuminen tai kompurointi noston aikana. (Strann 2003c; Nyberg & Sillanpää 2010)

Taulukko 4. Taakkaan ja ympäristöön liittyvät nostotyön kuormitustekijät (Strann 2003c).

| | |
|------------------------|--|
| Taakan paino | Liian suuri paino on riskitekijä. |
| Sijainti ja koko | Mitä kauempana taakan painopiste on vartalosta, sitä suurempi kuormitus ja tapaturmariski. |
| Toistuvuus | Väsymys heikentää hallittua lihastoimintaa nostojen aikana. |
| Taakan vakavuus | Esimerkiksi nestemäisten aineiden käsittelyssä painopisteen paikka muuttuu koko ajan. |
| Muoto ja käsiteltävyys | Tukeva ote on tärkeä, tartuntakahvoista saa lisääpua. |
| Nostopaikan layout | Ahdas tila rajoittaa hyvän asennon käyttöä nostossa. |
| Ympäristötekijät | Vuodenaikojen vaihtelut, lämpötila, kosteus, melu, liukas alusta. |

Taulukko 5. Työntekijään liittyvät nostotyön kuormitustekijät (Strann 2003c).

| | |
|-----------------|---|
| Sukupuoli | Naisten (käsien ja vartalon) nostovoima on keskimäärin noin 60 prosenttia miesten vastaavasta. |
| Ikä | Fyysinen toimintakyky alenee iän mukaan, mutta muutoksia voidaan myöhentää säännöllisellä liikunnalla. |
| Pituus ja paino | Nostajan oma paino voi olla merkittävä taakka nostosuorituksissa. Pituus voi lisätä nostokuormitusta – erityisesti raajoissa ote-etäisyyksien ja vipuvarsien kasvaessa. |
| Nostotekniikka | Dynaamisissa nostoissa liikenopeus ja kiihtyvyys ovat kuormitusta lisääviä tekijöitä staattiseen kannatteluun verrattuna. |
| Kokemus | Harjoitus ja harjaantuminen sekä oikea tekniikka vähentävät kuormitusriskejä. |
| Lihassoima | Hyvä lihaskunto parantaa nostojen turvallisuutta ja vähentää nostotyön riskejä. |

Taakkoja siirrettäessä ja nostettaessa olisikin käytettävä ensisijaisesti siirtovaunuja ja mahdollisia nostamisen apuvälineitä. Pakollisissa käsinostoissa on hyvä suunnitella nosto etukäteen ja tärkeää varata riittävästi tilaa. Lattiapinnalta vaaditaan pitävyyttä, tasaisuutta ja esteettömyyttä. Tukeva ote, taakan pitäminen mahdollisimman lähellä vartaloa ja ylävartalon kiertämisen välttäminen ovat hyvän noston tunnusmerkkejä. Siirtämisessä on hyvä käyttää painonsiirtoa. Erityisen painavia ja kookkaita kappaleita ei ole hyvä nostaa yksin. Raskain suositeltava taakka, jonka lähes kaikki miehet ja 2/3 naisista pystyvät turvallisesti nostamaan hyvässä nostotilanteessa on 25 kg. Painoraja on alempi, mikäli nostaminen on toistuvaa ja nostotilanne puutteellinen. (Valtioneuvoston päätös käsin tehtävistä nostoista ja siirroista työssä 1409/1993; Strann 2003c; Sosiaali- ja terveysministeriö 2004b; Työterveyslaitos 2004; Työsuojeluhallinto 2009; Nyberg & Sillanpää 2010)

Palvelualalla ja kohdeyrityksessä esiintyy paljon esineiden nostamista, siirtämistä ja kantamista vaativia tehtäviä. Fyysistä voimaa vaativia aputöitä riittää. Työympäristö ja sen puutteet vaikuttavat suuresti siihen, miten näitä toimia voidaan terveellisesti ja turvallisesti toteuttaa. Hankalia työasentoja joudutaan käyttämään epätarkoitustenmukaisen kalustuksen ja huonon sijoittelun tai työhön sopimattomien työvälineiden vuoksi.

2.4.3.4 Seisomatyö

Työnteko seisten on tarpeellista, kun työnteossa on voitava käyttää runsaasti voimaa, on päästävä liikkumaan paljon tai on ulotuttava laajalle alalle. Seisominen saattaa olla välttämätöntä myös siitä syystä, että työkohteen näkeminen vaatii sitä. Asiakaspalvelutyössä palvelutyön laatu vaatii seisomista. Seisominen on staattista lihastyötä. Seisomatyössä on tärkeää löytää oikea työasento, sillä se on hyvin raskasta

etenkin jaloille ja selälle. Paikallaan seisottaessa selän lihakset rasittuvat ja jännittyvät, jalkojen verenkierto heikentyy ja jalkoihin kertyy nestettä, jolloin jalat väsyvät ja turpoavat. Pitkään jatkuessaan seisomatyö saattaa aiheuttaa kiputiloja selkään sekä jalkojen verenkiertohäiriöitä. Tavallisia oireita ovat selän väsyminen ja muut selän vaivat, lantiorangan ongelmat, lonkka- ja polvihaitat, kantapään kivut, turvonneet ja polttavat jalat sekä jalkakivut. Myös suonikohjut voivat lisääntyä. (Työterveyslaitos 2004; Työterveyslaitos 2005)

Hyvässä asennossa seistään rennosti lantio keskiasennossaan ja polvet hieman koukussa paino jakautuen tasaisesti molemmille jaloille. Asento ei saa olla jatkuvasti kumara tai kyykky eikä kiertynyt. Jos työssä esiintyy jatkuvia kiertoliikkeitä, on välillä pidettävä niistä taukoa sekä tehtävä vastaliikkeitä. Hartiat pidetään rentoina, jotta niska ei jäykisty. Tässä auttaa käsien kannattelun ja kohottelun välttäminen. Kuormituksen jakautuessa kantavien nivelten varaan tasaisesti ja lihasten tukiessa tasapainoisesti saavutetaan hyvä asento, josta ei aiheudu liiallista kuormitusta. Hyvät työjalkineet lieventävät osaltaan kuormitusta. Kengät soveltuvat hyvin seisomatyöhön, kun niissä on tukevat pohjat sekä matalat kannat ja ne ovat riittävän tilavat. (Työterveyslaitos 2004; Työterveyslaitos 2005)

Työpisteen on oltava seisomatyöhön soveltuva ja taukojen aikana on oltava mahdollisuus istumiseen, jotta jatkuvaa seisomista kyetään välttämään. Työpisteessä on oltava tarpeeksi tilaa jaloille sekä seisomista että liikkumista varten. Lattia ei saa olla liukas tai epätasainen. Kovalle lattiapinnalle on hyvä asettaa esimerkiksi joustava kumitai muovimatto. Työtason korkeus saattaa lisätä rasittavuutta, mikäli sitä ei ole mitoitettu työhön ja työntekijälle sopivaksi. (Työterveyslaitos 2004; Työterveyslaitos 2005)

2.4.3.5 Työpisteet

Työpisteen mitoittaminen tulisi toimittaa käyttäjän mittojen mukaan. Erikokoisten työntekijöiden yhteiskäyttöön soveltuu säädettävä työpiste. Työskentelykorkeus määräytyy sekä työntekijän koon että työtehtävän mukaan. Oikea pöydänkorkeus mahdollistaa selkä suorassa työskentelyn ja vähentää käsien ylimääräistä kannattelua. Sillä mahdollistetaan käsien tukeminen työtasoon sekä laajojen tai voimaa vaativien työliikkeiden suorittaminen. Työskentelytasoa verrataan ns. kyynärtasoon, joka on kyynärpään alin kohta, kun hartia on rentona, olkavarren riippuessa vapaana ja kyynärkulman ollessa 90°. Laajoja käden liikkeitä sisältävässä työssä työskentelytasoon olisi edullista sijoittaa jonkin verran kyynärtason alapuolella. Jos tarvitaan kehon painoa, työskentelytason tulee olla reilusti kyynärtasoa alempana. . (Työterveyslaitos 2001; Ketola & Laaksonlaita 2004)

Työskentelyalue vaakatasossa suunnitellaan työtehtävien esiintymisen ja merkittävyyden mukaan. Varsinainen työn kohde sijoitetaan välittömästi työntekijän eteen symmetrisesti niin, että siihen ylettyy olkavarret lähellä vartaloa. Työhön liittyvät välineet ja tarvikkeiden otot sijoitetaan työntekijän vartalon etupuolelle alueelle, johon ylettyy kyynärvarren ja sormien ulottumalla, ilman olkavarren merkittävää loitonnutta

vartalosta. Harvemmin toistuvat työliikkeet sijoitetaan alueelle, johon ylettyy ojentamalla yläraajan ilman kurottamista. (Työterveyslaitos 2001; Ketola & Laaksonlaita 2004)

Muun muassa somistustehtävissä on toisinaan tarpeellista käyttää tikkaita. A-tikkaat ovat turvalliset käyttää tavallisen huonekorkeuden tiloissa tasaisella ja painumattomalla alustalla. Lyhytkestoisesti A-tikkaita voi käyttää myös työalustana. Tikkaita on käytettävä oikein tukevalla alustalla oikeassa nojakulmassa, jotta ne eivät pääse kaatumaan tai liukumaan. (Strann 2003b)

2.4.3.6 Näyttöpäätetyö

Näyttöpäätetyöstä on annettu valtioneuvoston päätös. Päätöstä sovelletaan työpisteisiin, joissa merkittävä osa työstä tehdään näyttöpäätettä käyttäen. Koska on mahdotonta määritellä yksiselitteistä tuntimäärää, arvioidaan tätä työtehtäväkohtaisesti huomioiden tehtävien yksipuolisuus, jaksottaisuus ja näköergonomiset tekijät. Kassakoneet luetaan tämän päätöksen ulkopuolelle. (Valtioneuvoston päätös näyttöpäätetyöstä 1405/1993)

Näyttöpäätetyötä arvioidaan ottamalla kalusteiden ja välittömän työympäristön lisäksi tarkastelun kohteeksi käytettävät oheislaitteet ja ohjelmistot. Tarkastelussa selvitetään näkövaatimukset, haitallinen fyysinen ja henkinen kuormitus sekä työn tauotus. Epäkohtia havaittaessa korjaavat toimenpiteet voidaan kohdistaa laitteiden ja välineiden mitoittamiseen, sijoitteluun tai työjärjestelyyn. (Strann 2003c)

Näyttöpäätetyöpisteessä tarkistettavia asioita ovat työtuoli, jalkatuki ja työtaso, näyttöruutu ja sen asento oikean katselukulman saavuttamiseksi, näppäimistön ja hiiren käyttö sekä käsien tukeminen. Huomio on kohdistettava myös valaistuksen sopivuuteen ja oikeaan sijoitteluun ilman häikäisyä tai häiritseviä heijastumia. Tämä tulee toteutua ilman liian suuria kontrastieroja eli näyttöruudun takana ei saa olla valoisia ikkuna- tai seinäpintoja. (Strann 2003c)

2.4.3.7 Työn tauottaminen

Hakola kumppaneineen (2007) painottaa työpäivän aikaisen palautumisen tärkeyttä. Työpäivien välillä tapahtuvan palautumisen lisäksi tarvitaan työn tauotusta työpäivän kuluessa. Tauko tulisi heidän mukaansa pitää ennen voimakasta väsymystä. Hyvin kulkevan työnteon ei pitäisi häiriintyä tauotuksesta. (Hakola et al. 2007)

Väsymyksen merkkejä ovat epätasaisuus työn laadussa, lisääntyneet virhesuoritukset, keskittymisvaikeudet ja hidastuva työtahti. Elpymisen tehostamiseksi tauon aikana tulisi tehdä jotakin tehdylle työlle vastakkaista toimintaa. Venyttely, kevyt liikunta, rentoutuminen, sosiaalinen kanssakäyminen tai rauhoittuminen itsekseen ovat esimerkkejä vaihtoehdoista. Tauot eivät näytä vähentävän työn tuottavuutta, sillä nettotyöajan väheneminen kompensoituu työn laadun paranemisena. (Hakola et al. 2007)

Optimaalinen kesto ja taajuus lounas- ja kahvitaukojen lisäksi pidetyille lepotauoille riippuvat työntekijän yksilöllisistä ominaisuuksista, työtehtävästä ja sen vaatimasta intensiteetistä ja tahdist. Tauotuksella on tutkimustulosten mukaan myönteisiä

vaikutuksia erityisesti lihasten kuormittumiseen, oli kyseessä sitten istuma- tai seisomatyö. (Hakola et al. 2007)

2.4.4. Työympäristö ja työskentelyolosuhteet

Työn kuormittavuuteen vaikuttaa myös työympäristö. Kuormittavia tekijöitä työympäristössä ovat mm. melu, värinä, vetoisuus, lämpö, erilaiset kemikaalit, homeet ja bakteerit. Työympäristön olosuhteista etenkin lämpö- ja ilmanvaihto-oloihin liittyy aina runsaasti subjektiivisia tuntemuksia. Tavallisimmiksi epäkohdiksi nimetään liian korkea lämpötila tai kylmyys, kuiva ilma ja veto. (Riikonen et al. 2003)

Tilajärjestelyillä on oma suuri merkityksensä kuormittumisessa. Palvelualalla valmis liiketila asettaa huomattavia haasteita myymälän tilajärjestelylle. Ergonomisia työ- ja työympäristöjärjestelyjä tehtäessä käytettävien mahdollisuuksien määrä on sidottu tilan suomiin rajoituksiin. Myymälätoiminnan erilaiset prosessit ja palveluajatus kulkevat käsi kädessä järjestelyjä tehtäessä ja periaatteellisenä voidaan pitää pyrkimystä joustavuuteen ja muunneltavuuteen. Lähtökohtaisesti tilojen olisi hyvä olla mahdollisimman ulokkeettomat ja pilarittomat sekä lattiapinnan mieluiten täysin vailla korokkeita, kynnyksiä, portaita ja erikorkuisia tasoja. On otettava huomioon tarvikkeiden ja taakkojen käsittelyn, kuljettamisen ja siirtelyn vaatimat tilat sekä minimoitu pystysuuntaisten siirtojen määrä ja laskutilan tarve. Ovien tulisi olla riittävän väljiä ja ne eivät saisi olla kulkemisen esteenä tai tiellä. Samoin kulkuteille ja käytäville on oltava tarpeeksi tilaa, jotta näkyvyys on hyvä ja siirreltävät taakat voidaan valituin siirtomenetelmin paikoilleen asettaa. Taakkojen käsittelyssä välineinä voidaan työntekijän käsien lisäksi käyttää esimerkiksi siirtokärryjä. (Työterveyslaitos 2005)

2.4.4.1 Järjestys ja siisteys

Työskentely helpottuu ja nopeutuu, kun työpaikalla ylläpidetään hyvää järjestystä ja siisteyttä. Samalla viihtyvyys lisääntyy ja edistetään sekä työ- että paloturvallisuutta. Huomattavan osan yleisimmistä työtapaturmista, eli liukastumisista ja kompastumisista, aiheuttavat jotkin epäjärjestyksestä tai epäsiisteystestä aiheuttavat tekijät. Järjestyksen ja siisteyden ylläpitotoimi kuuluu tärkeänä osana työtä jokaiselle työntekijälle. (Strann 2003b)

Työssä tarvittavien tarvikkeiden asianmukainen säilytys ja käytön jälkeen palautus omalle paikalleen sekä käytävien ja kulkuteiden tavarattomana pitäminen tekee työskentelystä esteetöntä ja turvallista. Kompastumisvaaraa poistetaan myös esimerkiksi sijoittamalla sähköjohdot suojaan pois kulkureiteiltä samalla, kun ne suojataan mekaanisilta vaaroilta. Syntyviä jätteitä käsitellään, lajitellaan ja hävitetään asianmukaisesti. (Strann 2003b)

2.4.4.2 Ilmanvaihto ja lämpöolot

Hyvän sisäilman tunnusmerkkeihin lukeutuvat oikea huonelämpötila, sopiva ilman kosteus, puhtaus ja raikkaus. Työviihtyvyyden ja työsuorituksen kannalta merkittävä

tekijä on myös ilman happipitoisuus. Huonot lämpöolot, joiksi luetaan mm. vetoisuus, kylmyys tai kuumuus, haittaavat työntekoa merkittävästi ja puutteet myös koetaan merkittäväksi haitaksi työympäristössä. Epäedulliset lämpöolot vaikuttavat tapaturmavaaraan ja tuottavuuteen. Kylmäaltistus aiheuttaa kömpelyyttä ja kankeutta, jolloin tapaturmavaara lisääntyy. Työskentely kuumassa voi aiheuttaa mm. huonoa oloa tai pyörtymisiä. Lämpöoloihin vaikuttavat vuorokauden- ja vuodenaika, sääolot, ilmastointi- ja lämmitysjärjestelmä, työtilan henkilökuormitus, ikkunoiden ja ovien aukiolot, valaistuksen ja aurinkosuojien käyttö, merkittävät lämmön ja kylmyyden lähteet sekä koneiden ja laitteiden kylmät tai kuumat pinnat. (Riikonen et al. 2003)

Sisäilman laatuun vaikuttavia ongelmatekijöitä ovat epätyytyttävien lämpöolojen lisäksi puutteellisesti toimiva ilmanvaihto, rakenteiden kosteus- ja homevauriot ja erilaiset epäpuhtauslähteet (Strann 2003b). Ilmanvaihdolla pystytään vaikuttamaan kuumuuteen, kosteuteen ja hajuihin. Tavoitteena on poistaa lämmön ja kosteuden yhdessä työntekijöille aiheuttama lisäkuorma sekä mahdolliset epäpuhtaudet. Ilmastointi tarkoittaa ilman kiertoa, jäähdytystä, kostutusta, lämmitystä, puhdistusta tai kuivausta (Strann 2003b). Ilmanvaihtojärjestelmän ylläpidossa tärkeintä on sen säännöllinen puhdistus. Myös tuloilman lämmitys tai jäähdytys on tärkeää. Ilmastoinnin tulee toimia tarkoitetulla tavalla ja tämä on määrääjoin tarkistettava. (Strann 2003b)

Työntekijälle ei saisi muodostua vedontunnetta, jonka tavallisin aiheuttaja on ilman hallitsematon liikenoisuus (Riikonen et al. 2003). Tuloilmavirran osumista työntekijään on tämän vuoksi vältettävä. Vedon tunteeseen vaikuttavat ilman liikenoisuus ja lämpötila, kylmä alhaisellakin nopeudella liikkuva ilma aiheuttaa vedon tunnetta ja vastaavasti normaalilämpöinen suurella nopeudella liikkuva ilma voi olla syynä vetoisuuteen. Myös kylmien pintojen kuten ikkunoiden tai seinien lähellä työskentely voi aiheuttaa vedontunnetta. Veto on aistimuksena epämiellyttävä tuntemus, mutta kudoksissa jäähdyttävänä se voi myös aiheuttaa lihasten kipeytymistä. Vedosta johtuvia haittoja voidaan torjua käyttämällä esimerkiksi hartianlämmittintä. Vetoa voidaan hillitä eristämällä pintoja ja estämällä parhaan mukaan ilmavirtaukset. (Työterveyslaitos 2004)

Ilman lämpötila nousee kesällä. Lämpökuormitusta lisää edelleen pinnoista tuleva lämpösäteily. Lämpökuormia aiheutuu esimerkiksi tietokoneista ja sisään paistavasta tai muulla tavoin tilaa kuumentavasta auringosta. Lisätautos ja lisätty nesteen nauttiminen ovat tarpeen, jos lämpötila on työpäivän aikana pitkään kuuma eli yli 28 °C. Vaatetuksen tulee olla lämpöolosuhteisiin riittävän viileä ja hengittävä. Missään ulkoilmaolosuhteessa ei huonelämpötila saa olla yli 35 °C. Seinäpintojen ja muiden vastaavien pintojen lämpötila ei saa poiketa yli 5 astetta kyseessä olevan tilan ilman lämpötilasta. Annetuissa suosituslämpötiloissa, jotka esitetään taulukossa 6, ei lämpösäteilyä oteta huomioon. (Riikonen et al. 2003)

Strann (2003b) antaa hieman poikkeavasti erikseen suosituslämpötila-arvot paikallaan oloon (21..25 °C), kevyeen istumatyöhön (21..23 °C) ja kevyeen työhön (19..23 °C). Lindström ja kumppanit (2005) jakavat lämpötila-alueen suoritettavan työn kannalta vielä edellisistä poiketen. Heidän mukaansa ilmanvaihdon suunnittelussa ja

järjestämisessä on pyrittävä seuraaviin lämpötila-alueisiin: kevyt istumatyö 21..25 °C, muu kevyt työ 10..23 °C, keskiraskas työ 17..21 °C ja raskas työ 12..17 °C.

Taulukko 6. Hyvät työolot: ilman lämpötila ja liikenopeus (Työterveyslaitos 2004).

| | Lämpötila | Ilman liike |
|---------------------|-----------|--------------|
| kevyt työ | 21..25 °C | < 0,10 m/s |
| keskiraskas työ | 19..23 °C | 0,2..0,5 m/s |
| raskas työ | 17..21 °C | 0,3..0,7 m/s |
| erittäin raskas työ | 12..17 °C | 0,4..1,0 m/s |

Korkea ilman suhteellinen kosteus lisää työntekijöiden lämpökuormaa ja edistää samalla homeiden kasvumahdollisuuksia (Riikonen et al. 2003). Suositeltu ilman suhteellinen kosteus on 20..50 % (Työterveyslaitos 2004). Strann (2003b) ilmoittaa työilman ilmakehän kosteuden ollessa miellyttävimmillään, kun se on välillä 30..70 %. Lindström kumppaneineen (2005) puolestaan määrittää suhteellisen kosteuden tavoitearvoksi 25..45 %. Työntekijät suojataan kuumien ja kosteiden olosuhteiden liialliselta lämmöltä joko tehostamalla ilmanvaihtoa tai lyhentämällä altistusaikaa. Waris (2001) kirjoittaaakin tauotuksen tärkeydestä: Taukoja tulisi pitää vähintään 10 minuuttia tunnissa, kun lämpötila on 28 °C ja 15 minuuttia tunnissa, mikäli lämpötila kipuaa 33 °C:een.

Yleisimpiä sisäilmahaittoja ovat jo mainittujen vedon ja puutteellisen ilmastoinnin, liian korkean tai alhaisen lämpötilan sekä ilman kuivuuden tai haitallisen kosteuden lisäksi tunkkaisuus, epämiellyttävät hajut ja epäpuhtaudet ilmassa, kuten pölyt, allergeenit, mikrobit tai kaasumaiset aineet. Sisäilman epäpuhtauksien torjunnassa tulee huomioida tekniset ratkaisut sekä työmenetelmät ja -tavat. Tärkeää on huolehtia siivoamisesta imuroinnilla tai kosteapyyhinnällä, jotta epäpuhtaudet saadaan poistettua huoneilmasta. (Strann 2003b)

2.4.4.3 Melu ja valaistus

Palvelualalla melua ei synny niinkään koneista ja laitteista. Asiakastyössä esiintyy kuitenkin hälinää, joka saattaa vaikeuttaa keskittymistä. Alhainenkin äänitaso voi olla häiritsevä etenkin, jos työpisteen ympärillä on häiritsevää liikehdintää. (Waris 2001)

Valaistus liittyy toiminnan laatuun sekä turvallisuuteen ja viihtyvyyteen. Näkeminen, tehtävistä suoriutuminen ja turvallinen työtilassa liikkuminen on vaivatonta, kun valaistus on hyvä. Vireystila ja työviihtyvyys ovat myös riippuvaisia valaistuksen tasosta. Huono valaistus lisää työntekijöiden tapaturmavaaraa ja työssä väsymistä. Valaistuksesta voi aiheutua haittaavaa joko suoraa tai epäsuoraa häikäisyä. Työkohde tai syntyvä vaara eivät näy lainkaan suorassa häikäisyssä. Epäsuora häikäisy aiheuttaa kiiltokuvastumista, jolloin muun muassa kontrastit huononevat. (Riikonen et al. 2003)

Valaistuksen voimakkuudelle ei ole asetettu lainsäädännöllisesti raja-arvoja. Työpaikalla tulee kuitenkin olla riittävä ja sopiva valaistus sekä varavalaistus poistumisteillä ja ikkunattomissa tiloissa. Myös ulkovalaistuksen on oltava riittävä. Työtilan vaalea väritys on eduksi työympäristön riittävän ja tasaisen valoisuuden saavuttamisessa. Työtaso tai työkohde ei kuitenkaan saa olla liian vaalea, tumma tai kiiltävä, sillä etenkin valkoiset ja kiiltävät pinnat saattavat olla ongelmallisia pinnoilta tulevien heijastumien vuoksi. Häikäisyn välttämiseksi valaisimet tulee sijoittaa optimaaliselle korkeudelle näkökentässä ja niissä tulee olla häikäisysuojat. Säännöllinen valaisinten puhdistaminen ylläpitää hyvää valaistusta jatkaessaan valaisinten tehokasta käyttöikä. Luonnonvaloa kannattaa käyttää aina kun se on mahdollista ilman häikäisyä. Kohdevalaisimella voidaan tuoda tarvittavaa lisävaloa työpisteeseen, sillä kohtuulliset erot valaistuksen voimakkuudessa parantavat valaistusvaikutelmaa. Liian suuret erot kuitenkin vaikeuttavat näkemistä ja hyvässä valaistuksessa ei näkökentässä ole kirkkaita valopisteitä eikä suuria valaistusvaihteluja. Kohdevalaisimet suunnataan siten, että suoraa häikäisyä ei synny eikä valo heijastu kiiltävästä pinnasta. (Strann 2003b; Työterveyslaitos 2004; Työterveyslaitos 2005)

Valon tarve ja näkökyky ovat ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia. Yksilöllisesti sopivan valaistuksen saavuttamiseksi valaistus kaipaakin riittäviä säätömahdollisuuksia. Työympäristön valaistuksen tasoa tarkistettaessa voidaan silmämääräisesti havaita lamppujen rikkoutumiset, likaisuus, yleinen valaistuksen heikkous ja selvät häikäisyä aiheuttavat tekijät. Päivänvalo, vuodenaika, vuorokaudenaika ja sääolot vaikuttavat arviointiin. Myös aurinkosuojilla ja kohdevalaisinten käytöllä on oma vaikutuksensa. Valo saisi tulla työskentelyalueelle sivulta tai takaa, sillä edestäpäin tuleva valo kontrasteja vähentäessään vaikeuttaa tarkkaa näkemistä ja sen heijastusriski on suurempi. (Strann 2003b; Työterveyslaitos 2004)

2.4.4.4 Kemialliset altisteet

Palvelualalla kemiallisille aineille altistutaan lähinnä siivoustoimenpiteiden yhteydessä, jolloin altistumisajat ovat lyhyitä ja vain tiettyjä altisteita esiintyy. Muuta altistavaa voi olla mauste- ja jauhopöly makeisista ja muista elintarvikkeista. Se voi olla allergisoivaa joillekin työntekijöille. Rakenteiden kosteusvaurioista voi myös aiheutua oireita. Tällaisten altisteiden esiintymistä on syytä seurata työpaikalla ja terveysvaikutusten selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden määrittäminen tulisi tehdä yhdessä työterveyshuollon kanssa. (Valtioneuvoston päätös henkilönsuojainten valinnasta ja käytöstä työssä 1407/1993; Riikonen et al. 2003; Strann 2003b; Työsuojeluhallinto 2007a)

Siivouksessa käytetään pääosin nestemäisiä pesu-, puhdistus- ja desinfiointiaineita. Neutraalit pesuaineet (pH 6..8) eivät aiheuta erityisiä terveysvaikutuksia, jos annosteluohjetta noudatetaan. Pitkään käytettäessä ne kuitenkin kuivattavat ihoa. Heikosti emäksiset pesuaineet (pH 8,1..10) ovat ohjeiden mukaisesti annosteltuina ja käytettynä turvallisia, mutta kuivattavat ihoa. Emäksiset pesuaineet (pH 10,1..11) vaikuttavat ihon pH-tasapainoon ja vahvasti emäksiset (pH yli 11,1) aiheuttavat

suorassa ihokontaktissa voimakkaan ihoärsytyksen. (Valtioneuvoston päätös henkilönsuojainten valinnasta ja käytöstä työssä 1407/1993; Strann 2003b; Työsuojeluhallinto 2007a)

Suojakäsineitä tarvitaan, kun käytetään emäksisiä tai vahvasti emäksisiä pesuaineita. Käsinemateriaalin on kestävä käsiteltävää ainetta ja käsiin on oltava aina ehjä ja puhdas. Rikkinäinen tai likainen käsi voi lisätä ihoaltistumista. Ihoaltistumisesta voi seurata kuivumisen ja ärtymisen myös allergista ihottumaa, mikäli ihminen on herkistynyt aineelle. (Riikonen et al. 2003)

2.4.4.5 Sähkö- ja paloturvallisuus

Sähköasennusten ja -laitteiden palo- ja henkilöturvallisuus ovat työnantajan vastuulla. Sähköturvallisuuden kannalta on tärkeää, että laitteistojen kuntoa tarkkaillaan. Työssä käytettävien sähkölaitteiden, -johtojen ja pistorasioiden on oltava ehjiä ja täytettävä sähköturvallisuusvaatimukset. Sähköjohdot tulee asettaa suojaan mekaanisilta vaaroilta ja aiheuttamasta haittaa työpaikalla liikkumiselle. (Strann 2003b)

Paloturvallisuuden kannalta keskeisintä on huolehtia työpaikan yleisestä järjestyksestä, siisteydestä ja jätehuollosta. Esimerkiksi valaisimet ja kaapelihiyllyt tulee pitää pölyttöminä ja syttyvä materiaali pois laitteiden lähistöltä. Poistumisreitit on pidettävä vapaana ja tavaroita ei saa säilyttää sammutusvälineiden tai sähkökaapin edessä. (Strann 2003b)

2.4.5. Työtapaturmat ja muut vakavat tilanteet

Työtapaturmiksi luetaan työpaikalla ja työmatkalla sattuneet henkilövahingot. Tapaturmat ja vaaratilanteet viestivät puutteista turvallisen työn edellytyksissä, turvallisuusjohtamisessa ja hallintamenettelyissä. Nolla tapaturmaa -periaatteen mukaan tapaturmat ja onnettomuudet ovat aina torjuttavissa. Periaatteen mukaan torjuntatoimet on ulotettava välittömien syiden lisäksi niiden taustalla vaikuttaviin tapaturmatekijöihin eli vahinkojen perussyihin. Tapaturman syntyyn johtavan tapahtumaketjun lähteet voivat ajallisesti ja paikallisesti olla varsin etäällä itse tapahtumasta. Mikäli puututaan vain tapahtumahetkellä ilmi käyneisiin epäkohtiin, voidaan jättää paljon toimintaedellytysten puutteita havaitsematta. Tapaturmille ei juuri voida osoittaa vain yhtä syytä eikä työtapaturmien estäminen ole mahdollista yksittäisillä torjuntatoimilla. Työympäristö, laitteet, ihmiset, materiaalit ja tuotteet kuten myös puutteet toiminta- ja menettelytavoissa ovat kaikki osallisena tapaturman syntymisen ketjussa. Nolla tapaturmaa -tavoitteen toteutumiseksi vaaditaan turvallisuusajattelun omaksumista ja sitoutumista organisaation kaikilla tasoilla. (Strann 2003b; Rantanen et al. 2007)

Ajoittainen kiire voi heikentää tarkkaavaisuutta havaita työn vaaratekijöitä. Yleisimpiä tapaturmatyyppejä ovat liukastuminen ja kompastuminen, esineisiin satuttaminen sekä ylikuormittuminen (Strann 2003b). Keskeisiä työtapaturmien seurauksia palvelualalla ovat muun muassa esineiden tai kalusteiden aiheuttamat naarmut, haavat tai ruhjevammat, liian raskaiden taakkojen nostojen aiheuttamat

selkävaivat, toistuvien huonojen työasentojen aiheuttamat rasitusvammat, putoavien esineiden aiheuttamat vammat sekä veden ja pesuaineiden aiheuttamat ihoärsytykset ja ihottumat. Näitä voidaan ehkäistä kiinnittämällä huomio työskentelyolosuhteisiin ja rauhallisella työotteella. Henkilökohtaisten suojainten käyttäminen eli esimerkiksi käsien suojaaminen suojakäsinein kuormaa purkaessa ja tavaroita käsitellessä on yksinkertainen suojaava toimenpide. (Strann 2003b)

Puutteellinen valaistus, ulokkeet, irtonaiset esineet, öljy, jää tai muu liukas aine kulkuteillä, sopimattomat jalkineet ovat esimerkkejä välitöntä tapaturmavaaraa aiheuttavista tekijöistä työpaikalla. Näistä aiheutuvia yleisiä tapaturmavaaroja ovat kolhaisut, kompastumiset, liukastumiset, kaatumiset, putoamiset ja väliin puristumiset. Sijoiltaan menot, nyrjähdykset ja venähdykset liittyvät useimmiten nostamiseen tai kantamiseen. Oikea nostaminen ja nostojen huolellinen suunnittelu on tärkeää tapaturmien ehkäisytyötä. Myös tavaran vastaanottopisteiden suunnittelu ja kunnossapito on tärkeää näiden tapaturmien torjunnassa. Keskeistä on huolehtia lisäksi ulkoalueiden kunnosta, kuten liukkauden torjunnasta talvisin. (Strann 2003b)

Sattuneiden tapaturmien ja vaaratilanteiden ilmoittamisen tulisi työpaikalla olla järjestelmällinen menettelytapa. Silloin sattuneista tapauksista voidaan ottaa oppia pyrittäessä kohti tapaturmattomuutta. Työnantaja on tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaan velvollinen vakuuttamaan työntekijänsä työtapaturmien ja ammattitautien varalta lakisääteisellä tapaturmavakuutuksella. (Strann 2003b)

Tapaturmien lisäksi työssä voi joutua kohtaamaan ja auttamaan sairauskohtauksen saanutta asiakasta. Muita vakavia tilanteita ovat erilaiset onnettomuudet kuten tulipalo. Nämä tilanteet vaativat toteutuessaan hallintakeinoja, jotka työnantaja on velvollinen työntekijöilleen järjestämään ja opastamaan. Toiminta poikkeustilanteissa perustuu ohjeistukseen, joka työpaikalla tulee olla kaikkien tiedossa. Yleisiä toimenpiteitä ovat hälytyksen tekeminen, alkavan palon sammuttaminen sekä ensiavun antaminen. Jokaisen työntekijän tulee tuntea turvallinen poistumisreitti rakennuksesta ulos. Loukkaantuneelle on annettava ensiapua omien kykyjen mukaan ja tulipalon sattuessa on kyettävä arvioimaan, onko hälytettävä apua vai yritettävä ensin tukahduttaa palo. (Strann 200b)

Työsuojelun toimintaohjelmassa vakavien tilanteiden varalta laadittujen turvallisuusohjeiden, kuten ryöstö- ja väkivaltatilanteisiin laadittujen ohjeiden, uhkatilanteiden jälkihoito-ohjeiden, yksintyöskentelyohjeiden, paloturvallisuuteen liittyvien ohjeiden ja ensiapuvalmiuden ylläpitämiseen liittyvä ohjeistuksen, hallinta auttaa yllättävissä tilanteissa. Käyttö- ja toimintaohjeet turvaavat arkisen aherruksen. (Strann 2003a)

Pelastuslain mukaan pelastussuunnitelma vaaditaan työpaikoilta, joissa työskentelee ja oleskelee samanaikaisesti vähintään 30 henkilöä. Työpaikalla työantajan nimeämä tehtävään asianmukaisesti koulutettu ja varustettu henkilö vastaa ensiapu-palontorjunta- ja pelastustoimen täytäntöön panemisesta työturvallisuuslain säättämän mukaan. Kiinteistön omistajan ja haltijan vastuu korostuu pelastuslainsäädännössä palo-

ja muiden turvallisuusasioiden ylläpidossa ja kehittämisessä. (Pelastuslaki 468/2003; Strann 2003a)

2.4.6. Yksintyöskentely

Eristyneisyydessä tehtävä työ eli yksintyöskentelytilanteet aiheuttavat lisääntyneen tapaturmavaaran ohella haitallista henkistä kuormittumista. Fyysisellä eristyneisyydellä tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijällä ei ole mahdollisuutta olla yhteydessä muihin työntekijöihin muutoin kuin teknisen apuvälineen kuten puhelimen tai sähköpostiyhteyden avulla. Fyysinen yksintyöskentely saattaa aiheuttaa henkisiä haittoja muun muassa turvattomuuden tunteen muodossa lisääntyneen tapaturmanvaaran ohella. Yksintyöskentely on psyykkistä, jos työntekijä on vailla työyhteisön henkistä tai ammatillista tukea tai mikäli muiden joukossa työskentelevän työntekijän ei ole vaarallisessa tilanteessa mahdollista saada apua muilta työntekijöiltä. Asiakaspalvelualalla saattaa esiintyä tilanteita, joissa työntekijä joutuu uhkailujen kohteeksi tai väkivallan uhan alaiseksi. Asiakkaat eivät tällaisissa tilanteissa voi korvata työtovereilta saatavaa välitöntä apua. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004d; Lindström et al. 2005)

Yksintyöskentelyn haitallisuutta pohdittaessa huomioon otettavia yksittäisiä kuormitustekijöitä ovat yksintyöskentelyn pakollisuus, ajallinen kesto ja työjärjestelyt sekä vaarallisiin tilanteisiin ennalta varautuminen. Myös työntekijän henkilökohtaisilla ominaisuuksilla ja työssä esiintyvillä muilla kuormitustekijöillä, kuten epätavallinen työaika, kiire, fyysisesti raskas työ, huonot työasennot, vastuu, työn yksipuolisuus, tapahtumaköyhyys, työn mielekkyyden puute tai vaikeus saada apua vaaratilanteissa, on omat vaikutuksensa. Psyykkinen kokonaisrasitus työtilanteessa syntyy näiden sekä kuormittamista ehkäisevien työn piirteiden yhteisvaikutuksena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004d; Lindström et al. 2005)

Yksintyöskentelyyn liittyviä vaaroja ja haittoja, joiden esiintyminen työnantaja on lain mukaan velvollinen selvittämään, voidaan torjua huolehtimalla henkilökunnan ammattitaitoisuudesta sekä toimivista hälytys- ja viestintävälineistä. Hyvät turvallisuusohjeet ja huolellisesti toteutettu perehdytys ja koulutus sekä itsepuolustusvälineet ja avun hälyttämislaitteet ovat olennaista ennaltaehkäisyä ja lisäävät henkilökunnan hallinnan tunnetta ja mahdollisuuksia selviytyä työsään. Kun yksintyöskentelyä ei voida välttää, on syytä valita tehtävään parhaiten soveltuvat henkilöt. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004d; Lindström et al. 2005)

2.4.7. Väkivallan uhka

Työssä kohdattava väkivalta voi vaihdella uhan kokemuksesta fyysiseen väkivaltaan. Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä (Isotalus & Saarela 2001; Gill et al. 2003). Väkivalta- ja uhkatilanteita ovat muun muassa henkiset haitat,

kuten solvaaminen, sanallinen uhkailu ja huutaminen sekä fyysiset tavaroiden heittelemine, töniminen, lyöminen ja potkiminen. Varkausatilanteet voivat kiinniotossa kehittyä väkivaltatilanteeksi. Kaupan alalla vakavimpia tilanteita ovat ryöstöt, ryöstön yritykset, aseella uhkaileminen ja pahoinpitely. (Isotalus & Saarela 2001)

Työväkivalta ja sen uhka ovat yleistyneet. Väkivallan uhkaa voivat lisätä rahan käsittely ja asiakaspalvelutyö etenkin tilanteissa, joissa joudutaan kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä. (Strann 2003b) Väkivaltatilanteita esiintyy usein myöhäisinä ja aikaisin vuorokaudenaikoina ja sellaisilla työpaikoilla, joissa on vain yksi työntekijä. Yksintyöskentely on riskitilanne uhan kokemiselle (Kylä-Setälä et al. 2000; Strann 2003b), joten etenkin avaamis- ja sulkemisaikoina olisi hyvä olla paikalla vähintään kaksi henkilöä, joista ainakin toisella riittävä työkokemus. Erityisen riskin väkivallan uhriksi joutumiseen asettaa iltaöinen rahankuljetus pankin yösäilöön. Työpaikan sijainnilla on myös vaikutuksensa väkivallan kohteeksi joutumisen riskiin. (Isotalus & Saarela 2001; Strann 2003b)

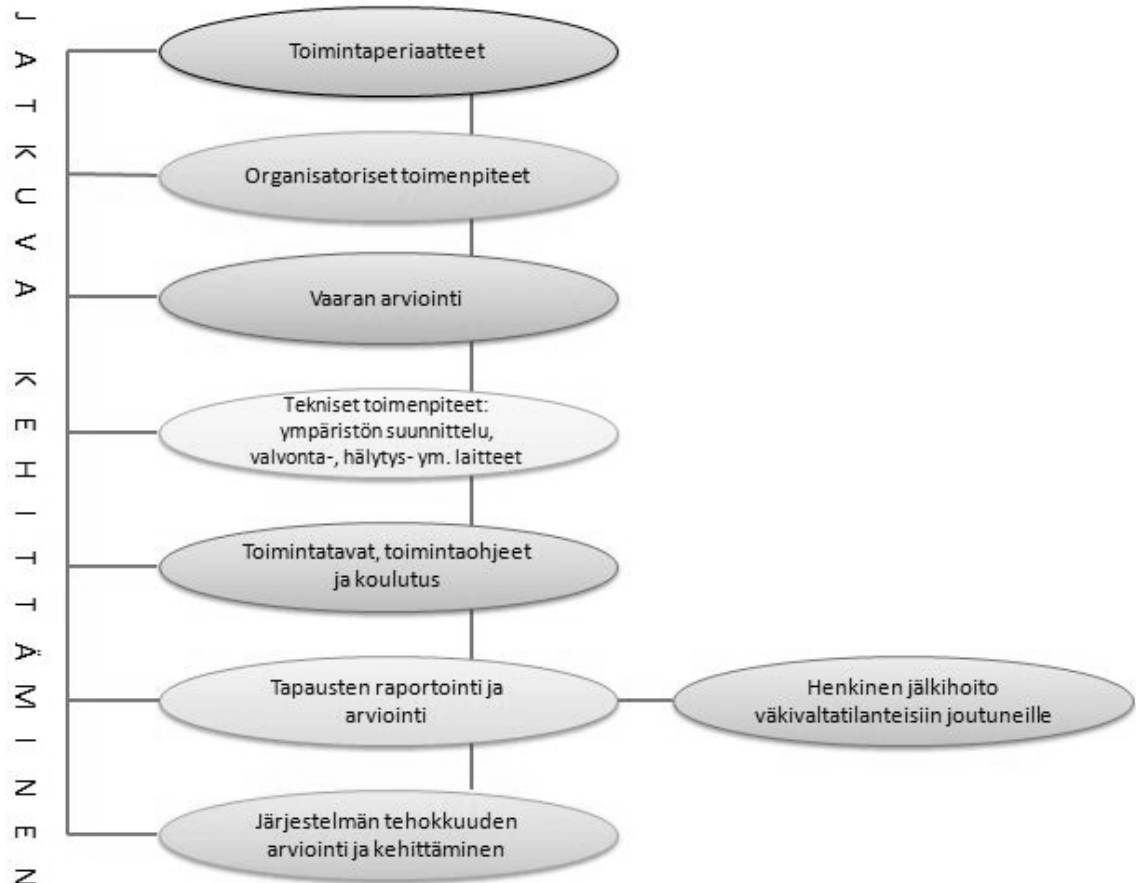
Palvelualalla on päivittäinen mahdollisuus tilanteisiin, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai toimii väkivaltaisesti. Asiakkaan päihtymys alkoholista, huumeista, hormonivalmisteista tai eri aineiden sekakäytöstä erityisesti lisää väkivallan uhkaa (Työturvallisuuskeskus.. 2002). Yleisimpiä uhan ja väkivallan kokemukset ovat pienissä päivittäistavarakaupoissa ja kioskeissa. Uhkaavia tilanteita ja fyysisen väkivallan kokemuksia on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin muualla Suomessa. Koko Suomessa miehet ja vanhemmat työntekijät ovat keränneet näitä kokemuksia vähemmän kuin naiset ja nuoret. (Kylä-Setälä et al. 2000) Väkivalta- ja uhkatilanteista tavallisimpia ovat huutaminen, solvaaminen ja sanallinen uhkailu. Varkaiden kiinniottotilanteet ja myymästä kieltäytyminen ovat yleisimpiä syitä väkivaltatilanteen syntymiseen. (Isotalus & Saarela 2001)

Aukioloaikaiset näpistykset, varkaudet ja ryöstöt voivat liittyä rahaan tai muuhun työnantajan omaisuuteen, mutta kohteena voivat olla myös asiakkaiden ja henkilöstön omaisuus. (Työturvallisuuskeskus.. 2002) Rikoslakia sovelletaan rangaistavina tekoina työssä tai työpaikalla tapahtuvaan ilkivaltaan, työntekijän pahoinpitelyyn, vahingoittamiseen tai sanalliseen uhkailuun sekä muun muassa rauhan rikkomiseen, kunnian loukkaukseen ja vahingontekoon. Väkivaltaa vastaan saa puolustautua rikoslain mukaan, kunhan ei käytä liioiteltuja tai mielivaltaisia keinoja. Sallittuja keinoja ovat poistumiskehotuksen antaminen tai sisäänpääsyn estäminen. Tilanteiden selvittämisessä voi puheen lisäksi pyytää ulkopuolista apua esimerkiksi poliisilta. (Rikoslaki 39/1889; Isotalus & Saarela 2001)

Työväkivallan käytännön hallinta liittyy jokapäiväiseen työskentelyyn eli asiakastilanteisiin, työkäytäntöihin ja työpaikan toimintatapoihin. Väkivalta on hallittavissa työpaikalla, kun uhka on tiedostettu ja ennakoitu. Väkivallan hallinta kuuluu työsuojeluvastuuseen, joten työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa työpaikalla ei voida jättää jälkiselvittelyn varaan. Henkilöstöön kohdistuva väkivalta on usein kostotoimintaa tai seurausta asiakkaan kokemasta voimakkaasta tunteesta. Tällaisia

kostamisen tai muun vihanpidon mahdollisuuksia voi vähentää toimimalla asiallisesti myös vaikeissa asiakastilanteissa. (Työturvallisuuskeskus.. 2002)

Väkivaltatilanteiden ehkäisy ja hallinta perustuu väkivallan uhan tiedostamiseen, vaarojen järjestelmälliseen kartoittamiseen ja ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin todettujen väkivaltariskien ehkäisemiseksi tai vähentämiseksi. Kuvassa 5 ovat Isotaluksen ja Saarelan (2001) esittämät työpaikkakohtaiset työväkivaltariskien hallintajärjestelmän keskeiset elementit.



Kuva 5. Väkivaltariskien hallintajärjestelmä. (Isotalus & Saarela 2001).

Perusturvallisuus taataan työympäristön torjuntaratkaisuin sekä yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmien avulla. Työtilan muoto, kulkuteiden järjestelyt, kaluston sijoitus sekä asiakkaiden kohtaamisen järjestelyt ovat teknisiä ratkaisuja työympäristössä. Uhkatilanteessa väkivallalla uhkaajan tulee päästä peräytymään tilanteesta ja väkivaltaisen uhkan kohteeksi joutuvan pakenemaan (Strann 2003b). Isotalus ja Saarela (2001) luettelevat lisäksi kestävien materiaalien, suojaavien kalusteiden, hätäpoistumisen mahdollisuuden, hyvän näkyvyyden ja valaistuksen ehkäisevän väkivaltatilanteita. Turva- ja valvontalaitteet, kuten TV- ja videovalvonta tai vartiointi, lisäävät perusturvallisuutta. Avun hälytysmahdollisuuksien on oltava kunnossa hätätilanteen varalta, sillä väkivallan uhan alaisessa työpaikassa pitää olla toimintavarma järjestelmä hälytyksen tekemiseksi. Uhkatilanne voi toisaalta jopa jäädä

syntymättä hälytyslaitteiden vuoksi ja valvontalaitteet auttavat jälkiselvitystyössä. (Strann 2003b)

Työyhteisössä on työnantajan ja työntekijän yhteistoiminnalla huolehdittava kirjallisen turvallisuusohjeiston laatimisesta. Ohjeet turvallisista toimintatavoista eri tilanteisiin, kuten esimerkiksi hyvän asiakaspalvelun periaatteisiin, rahan käsittelyyn tai ovien sulkemisen turvallisiin käytäntöihin liittyen, on laadittava siten, että ne ymmärretään tarkoitetulla tavalla. Erilaisiin yllättäviin tilanteisiin soveltuvia toimintatapoja on hyvä pohtia ennakkoon ja laatia tarvittavat toimintaohjeet sekä toimintamallit ainakin kartoitettuja vaaratilanteita varten. Lisäksi on kirjattava, miten toimitaan silloin, kun väkivaltatilanne tai sen uhka on tapahtunut: Miten hälytetään ja saadaan apua, miten huolehditaan uhrin välittömästä ensiavusta ja hoitoon toimittamisesta, kenelle muulle kuin poliisille tapahtuneesta ilmoitetaan, miten jälkihoito organisoidaan ja kuinka tapahtuneen jälkiselvitys toteutetaan, jotta voidaan päättää mahdollisten korjaavien toimien tarpeesta. Tärkeänä väkivaltaan varautumisen toimenpiteenä henkilöstö on koulutettava yksiselitteiseen turvallisuusohjeistoon ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen. Tilanteiden ennakkoharjoittelu tukien vuorovaikutustaitoja, kuten valmiutta kohdata hankala asiakas, on myös paikallaan. (Isotalus & Saarela 2001; Työturvallisuuskeskus.. 2002; Strann 2003b; Työsuojeluhallinto 2010b)

Työväkivallan kohteeksi joutuneelle tilanne on usein vakava traumaattinen asia, vaikka fyysisiä seurauksia ei olisikaan. Henkiset vammat saattavat tulla ilmi vasta myöhemmin ja olla pitkäaikaisia, jos ne jäävät hoitamatta. Valmius välittömään jälkihoitoon on tarpeellinen väkivalta-alttiilla työpaikoilla. Uhan kohteeksi joutumisen aiheuttamia vaikutuksia uhrille voidaan vähentää jo järjestämällä mahdollisuus tapahtumasta puhumiseen. Tukea on uhrin lisäksi voitava tarjota myös muulle henkilöstölle. Jälkihoito on aloitettava yhden kahden vuorokauden kuluttua tapahtuneesta, jotta voidaan palata normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian ja vältetään pitkäaikaisia henkisiä vammoja. (Strann 2003b; Työsuojeluhallinto 2010b)

Kirjassa Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä (Lusa 2000) puhutaan väkivallan kohtaamisesta kuormittavana kokemuksena, jonka seurauksena uhrille voi kehkeytyä pitkäaikainen stressitilanne. Vaikka väkivaltaisten tilanteiden sisällössä voi olla suuriakin eroja, on uhrien reagointi jälkikäteen samantyyppistä. Voidaan puhua traumaperäisestä stressireaktiosta. Se on häiriö, joka kehittyy viivästyneenä tai pitkittyneenä vasteena suurta hätää synnyttävään rasittavaan, poikkeuksellisen uhkaavaan tai tuhoavaan tapahtumaan tai tilanteeseen. Erityisesti väkivaltarikosten uhreille kehittyy usein traumaperäinen stressi, jonka piirteinä on tyypillisesti muun muassa häpeän tunne, itsesyytökset ja tunne, että on itse vastuussa tapahtumista, tunne siitä, että on tullut nöyryytetyksi ja pilkatuksi, voimattomuus ja koston halu. Isotalus ja Saarela (2001) listaavat posttraumaattisen stressin oireiksi jännityksen, masennuksen, keskittymisvaikeudet, pelon, kireyden, hämmennyksen, vihan, kauhuna, unihäiriöt ja painajaisunet. Useimmilla tapahtumaan liittyvä ahdistus vähenee ja spontaani

toipuminen alkaa viimeistään puolen vuoden sisällä tapahtumasta (Lusa 2000; Isotalus & Saarela 2001).

Muut työntekijät saattavat yksittäiseen työntekijään kohdistuneen väkivallan teon tai uhkaavan tilanteen seurauksena jäädä pohtimaan miten he itse olisivat tilanteessa toimineet, kuinka olisivat hallinneet pelon, ahdistuksen tai toimintakyvyttömyyden tunteitaan. Jos tunnetilat tai pohdinnat jäävät käsittelemättä, ne saavat aikaan kielteisten kokemusten kasaantumista sekä yksilöissä että työyhteisössä. Kokemukset ovat silloin toistuessaan voimakkaampia, traumatisoivampia ja vaikutuksiltaan pitkäaikaisempia. Uudessa uhka- tai väkivaltatilanteessa saattavat vanhat kuormitustekijät aktivoitua aiheuttaen uusia tunnekuohuja ja johtaen toimintakyvyttömyyteen. Syyllisyyttä voi aiheuttaa myös kysymys, onko toiminut ja tuntenut oikein. Trauman jälkeinen stressi ei ole pysyvä, tasainen häiriötila. Siinä saattaa olla jyrkkiäkin vaihteluita. Oireilu voi kestää kauan tai oireet voivat ilmentyä vasta pitkän aikaa tapahtuman jälkeen. Oireita on voitu todeta vielä kuukausien, jopa vuosien jälkeen tapahtumasta. Reagointi ja oireet eivät ole riippuvaisia uhrin iästä, rodusta sosiaalisesta asemasta, koulutus- tai tulotasosta, vaan tapahtuman yksilöllisestä merkityksestä. (Lusa 2000)

Isotalus ja Saarela (2001) toteavat väkivalta- ja uhkatilanteiden raportoinnin lisäävän hyödyllistä tietoa ehkäisytöiden suunnitteluun ja turvallisuuden kehittämisen seurantaan. Avoin keskustelu sattumusten pohjalta tuo julki pohdintoja vastaavien tilanteiden välttämiseksi vastaisuudessa. Työnopastus ja työohjeiden laatiminen saavat tukea raporttiaineistosta, jota tarvitaan myös vakuutuskorvausten saamiseksi.

2.5. Välineitä turvallisuustoiminnan arviointiin ja mittaamiseen

Turvallisuusjohtamisen perusta on säännöllisessä arvioinnissa, jonka avulla voidaan varmistaa suunniteltujen toimenpiteiden toteutuminen ja haluttujen turvallisuusvaikutusten saavuttaminen. Menetelmiä turvallisuuden arviointiin ja mittaamiseen on lukuisia erilaisia. Niitä muokkaamalla ja yhdistelemällä voidaan saada kullekin organisaatiolle ja yritykselle käyttöön soveltuva mittaristo.

Suomessa on kehitetty hyviä välineitä ja tietoaaineistoja työpaikkojen turvallisuuden hallinnan kehittämiseen ja ylläpitoon. Niitä on listattu ja esitelty muun muassa Työtapaturmaohjelman julkaisemassa oppaassa Työvälineitä turvallisuuteen (2003). Hyviä lähteitä laajempaan turvallisuusasioihin perehtymiseen ja välineiden valintaan tarjoavat esimerkiksi Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto, Sosiaali- ja terveysministeriö, Työsuojeluhallinto, Työturvallisuuskeskus ja Työterveyslaitos. Turvallisuutta koskevaan lainsäädäntöön voi tutustua Valtion säädöstietopankissa (FINLEX). (Työvälineitä turvallisuuteen 2003)

2.5.1. Mittaamisesta

Onnistuneen turvallisuuden hallinnan ja ennakoinnin edellytys on turvallisuuden mittaaminen. Mittareita tarvitaan asetettujen tavoitteiden toteutumisen seurannan

avuksi. Mittareilla saatavien tunnuslukujen tulee tukea yritystoiminnan tuloksen seurantaan. Sopivia mittareita kriittiseen ja järjestelmälliseen arviointityöhön ovat esimerkiksi sairauspoissaolojen, työtapaturmien, vaaratilanteiden häiriötekijöiden ja väkivallan uhkatilanteiden määrät. Työkyvyn arviointi ja työilmapiirikartoitukset täydentävät mittaustuloksia. Tarkoituksena mittaamisessa on määrittää, onko tavoitteet saavutettu ja vastaako toiminta suunniteltua ja varmistaa, että riskien hallitsemiseksi ovat olemassa sopivat menetelmät. Turvallisuudenhallintajärjestelmän ja johtamisen puutteista voidaan oppia mittaamisen avulla sekä tarjota suunnitelmia ja riskienhallintaa tukevaa tietoa. Totuutena sanotaan, että mitä et voi mitata, sitä et voi johtaa. Mittaaminen mahdollistaa lisäksi tulosten vertailun, jolloin toimintaa voidaan ohjata jatkuvaan turvallisuuden parantamiseen. Mittauksessa ja arvioinnissa todettujen puutteiden pitää johtaa korjaaviin toimiin. (Henttonen 2000; Strann 2003a)

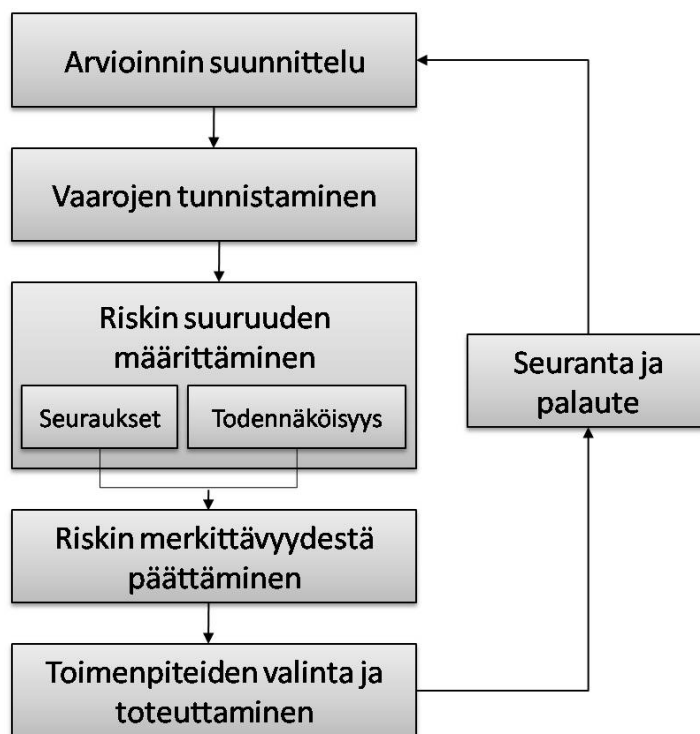
Mittausmenetelmät tarkastelevat turvallisuutta eri näkökulmista. Ennakoiva mittaaminen on arviointia ja tarkastamista, joiden avulla turvalliset toimintatavat varmistetaan etukäteen. Valvonta ja suunniteltujen toimenpiteiden seuranta täydentää ennakoivaa mittaamista. Mittaustapa voi olla myös reagoiva, jolloin tarkastellaan jo tapahtunutta, kuten esimerkiksi vahinkoja, ja analysoidaan hallintatoimenpiteiden aikaansaamia tuloksia. Puolueeton tapa mitata on objektiivinen mittaaminen. Arvioija on silloin arvioitavasta kohteesta riippumaton. Jos arvioijan näkemyksellä voi olla vaikutusta mittaustulokseen, puhutaan subjektiivisesta mittaamisesta. Mittaaminen voi olla laadullista tai määrällistä. Laadullista tulosta ei voida ilmaista numeerisesti, vaan se on kuvausta oloista tai toiminnasta. Määrällisen mittauksen tulos on lukuarvo, joka voidaan sijoittaa määriteltyyn asteikkoon ja vertailla. Luotettavan yleiskuvan saamiseksi on mittaamisessa hyvä käyttää useampia menetelmiä. Täydellistä mittaria ei ole olemassa, vaan kaikki mittarit ovat kompromisseja. Mittareista saatavan tiedon hyödyntämisestä selviää mittaamisen mielekkyys. Käyttökelpoisen tiedon saamiseksi mittarin tulee olla luotettava, yksiselitteinen ja helppokäyttöinen. (Henttonen 2000; Strann 2003a)

Lindström kumppaneineen (2005) kirjoittaa mittareille, arviointimenetelmille ja -tapahtumille asetettavista vaatimuksista. Arviointimenetelmä tulee osata valita oikein, jotta se mittaisi oikeita haluttuja asioita. Arvioinnin tekijän on tärkeä osata käyttää valittua menetelmää ja eri arvioijien tulosten tulisi olla vertailukelpoisia keskenään eli menetelmän tulee olla toistettava. Arvioinnin osatekijöinä Lindströmin ja kumppaneiden (2005) listaamat tulosten merkityksen arviointi sekä tiedon hyödyllisyys tarkoittavat, että arvioitavien asioiden turvallisuus- ja terveysvaikutuksista olemassa olevaa tutkimustietoa käytetään avuksi ja menetelmän tuloksena tuotettua tietoa todella voidaan hyödyntää työolojen parantamiseen. (Lindström et al. 2005)

2.5.2. Vaarojen selvittäminen ja riskin arviointi

Riskejä voidaan arvioida useilla eri menetelmillä. Käytettävä menetelmä valitaan tarkoituksenmukaisesti tarkasteltavaan kohteeseen sopivaksi. Tytykoski (2003) kertoo

riskienarviointiprosessia jaettavan kirjallisuudessa vaiheisiin useilla erilaisilla tavoilla. Vaiheita nimetään vähän eri tavoin ja niiden tarkat sisällöt ovat toisistaan poikkeavia, mutta prosessin sisältö on kuitenkin hyvin samankaltainen. Pääsääntöisesti riskien arvioinnissa käytetään vaihejakoa, jonka Murtonen Tytykosken (2003) mukaan esittää Sosiaali- ja terveysministeriön Työsuojeluosaston julkaisemassa Riskien arviointi työpaikalla -työkirjassa. Kuvassa 6 esitetyt vastaavat riskien arvioinnin vaiheet esitetään Sosiaali- ja terveysministeriön Riskin arviointi -ohjeessa (2004), joka perustuu edellä mainittuun työkirjaan.



Kuva 6. Riskien arvioinnin vaiheet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004c).

Vaarojen tunnistaminen voidaan toteuttaa esimerkiksi yleisiä työympäristössä esiintyviä vaaratekijöitä luettelevan tarkistuslistan avulla. Tavoitteena on löytää suurimmat vaaratilanteita ja onnettomuuksia aiheuttavat tekijät. Riskin suuruuteen vaikuttavat sekä tapahtuman haitalliset seuraukset että esiintymisen todennäköisyys. Taulukossa 7 esitetään riskimatriisi, jonka avulla riskin suuruutta voidaan arvioida.

Taulukko 7. Riskien luokittelumalli (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004c).

| | Seuraukset | | |
|------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Esiintyminen | Vähäiset | Haitalliset | Vakavat |
| Epätodennäköinen | Merkityksetön riski | Vähäinen riski | Kohtalainen riski |
| Mahdollinen | Vähäinen riski | Kohtalainen riski | Merkittävä riski |
| Todennäköinen | Kohtalainen riski | Merkittävä riski | Sietämätön riski |

Riskin merkittävyyden arviointi tarkoittaa, että päätetään riskin siedettävyydestä ja päätetään, mihin riskeihin puututaan ja mitkä riskit voidaan hyväksyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004c)

2.5.2.1 PK-RH® – Pk-yrityksen riskienhallinta

Pk-yrityksen riskienhallinta -menetelmä on erityisesti pienten ja keskisuurten organisaatioiden käyttöön tarkoitettu väline, jolla koko yritystoiminnan riskikenttä voidaan saada hallintaan. Myös muihin kohteisiin soveltuva menetelmä on sarja opas- ja työvälinekirjasia ja -kortteja. Pk-yrityksen riskienhallinta on varsin tiivis ja kattava, mutta se on samalla selkeä ja helppokäyttöinen.

Menetelmässä on haluttaessa käytettävissä riskilajikohtaista syvempää tietoa ja tarkempia työvälineitä, muun muassa henkilöriskien, liikeriskien, sopimus- ja vastuuriskien, tuoteriskien, ympäristöriskien sekä tietoriskien alueilta. Lisäksi menetelmään on sisällytetty asiantuntijahakemisto ja kirjallisuushakemisto sekä paljon koulutus- ja kalvomateriaalia. (PK-RH® Pk-yrityksen riskienhallinta 2000 - 2009).

2.5.2.2 Riskien arviointi työpaikalla – STM-tarkistuslistat

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut Riskien arviointi työpaikalla -työkirjan ja tarkistuslistat työpaikan keskeisten vaaratekijöiden tunnistamiseksi. Tämä menetelmä auttaa kartoittamaan keskeiset työssä esiintyvät vaara- ja haittatekijät. Nopeassa menetelmässä jaetaan työpaikka arviointikohteisiin ja tarkistuslistojen avulla tunnistetaan seuraavat tekijät:

- tapaturman vaarat
- fyysiset ja ergonomiset kuormitustekijät
- kemialliset ja biologiset altisteet
- henkistä kuormittumista aiheuttavat tekijät

Kartoituksessa havaitut vaara- ja kuormitustekijät arvioidaan, jotta saadaan tarvittaville toimenpiteille tärkeysjärjestys. Tarkistuslistalomakkeet ovat ilmaiseksi ladattavissa Työturvallisuuskeskuksen internet-sivuilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010)

2.5.2.3 KAURIS

KAURIS on menetelmä työväkivaltariskien ehkäisyyn ja hallintaan. Sen avulla voidaan kartoittaa työpaikkojen työväkivalta- ja uhkatilanteita. Havainnointimenetelmä tarkastelee järjestelmällisesti työympäristöä ja teknisiä turvajärjestelmiä sekä toimintatapoja, ohjeita ja koulutusta. Työpaikkakohtaisesta vaarojen arvioinnista saa pohjatietoa turvallisuuden suunnittelulle. Lomakkeet ovat helppokäyttöisiä ja tukevat työpaikan kehittämisprosessia. KAURIS on kehitetty kaupan alan työpaikoille, mutta se soveltuu hyvin myös muille toimialoille. (Isotalus & Saarela 2001; Työtapaturmaohjelma 2003)

2.5.3. Turvallisuuden johtamisen arviointi

Turvallisuusjohtamista arvioitaessa selvitetään, miten suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti turvallisuus- ja terveysasioita työpaikalla johdetaan. Lähtökohtaisesti mitataan ja arvioidaan hyvän johtamistavan periaatteita, joilla on keskeinen merkitys hyvän turvallisuuskulttuurin syntymisessä. Erilaiset menetelmät soveltuvat esimerkiksi kehittämistyökaluiksi pyrittäessä parantamaan johtamistapaa organisaatiossa kohti vaativampia laadun, turvallisuuden ja ympäristöasioiden hallintajärjestelmiä tai seurantaan ja kehittämiseen haluttaessa parantaa turvallisuutta ja seurata tilanteen kehittymistä. Arviointimenetelmiä tarvitaan myös auditoinneissa sovellettavaksi, jotta voidaan haluttaessa osoittaa toiminnan täyttävän asetetut kriteerit.

2.5.3.1 Turvallisuuskymppi

Turvallisuuskymppi on itsearviointityökalu turvallisuusjohtamisen tueksi. Se on kehitetty Tampereen teknillisen yliopiston turvallisuustekniikan laitoksen, Työturvallisuuskeskuksen, Yrittäjien Fennian sekä pk- ja teollisuusyritysten yhteistyönä. Menetelmän avulla voidaan omatoimisesti arvioida ja mitata turvallisuuden hallintaa. Se auttaa selvittämään, kuinka hyvin organisaatiossa on määritelty turvallisuusjohtamisen toimintaperiaatteet ja sitouduttu niihin. BS 8800 -standardiin perustuva ja työturvallisuuslain minimivaatimuksia huomioon ottava Turvallisuuskymppi ohjaa arvioimaan organisaation edellytyksiä toimia turvallisesti.

Yritys tai organisaatio voi arvioida itse oman turvallisuustasonsa ja löytää kehittämiskohteita. Arvioitavat toiminnan peruseriaatteet on jaettu kymmeneen eri osa-alueeseen, jotka ovat johtaminen, organisaatio, toiminnan suunnittelu, toiminnan varmistaminen, sidosryhmät, riskienhallinta, hätä- ja poikkeustilanteet, koulutus, tiedonkulku ja dokumentointi ja mittaaminen.

Osa-alueita arvioidaan kutakin erikseen kolmitasoisella asteikolla: parannettavaa, hyväksyttävä tai erinomainen. Hyväksyttävä taso saavutetaan, kun lainsäädännön minimi on täytetty. (Liuhamo & Santonen 2001; Työtapaturmaohjelma 2003)

2.5.3.2 Halmeri

Halmeri on menetelmä, jonka avulla voidaan arvioida työpaikan turvallisuusjohtamisen menettelytapoja. Se sopii hyvin yrityksen omaan käyttöön, vaikka se on alun perin tarkoitettu työsuojelupiirien työsuojelutarkastajien käyttöön työpaikkatarkastuksia varten.

Halmerin avulla saadaan selvitettyä kokonaiskuva työpaikan työsuojelun tilasta. Menetelmässä on 27 arviointikohtaa, jotka arvostellaan joko kunnossa oleviksi tai korjausta kaipaaviksi. (Työsuojeluhallinto 2005; Pk-yrityksen työturvallisuus 2009)

2.5.4. Turvallinen työympäristö

Systemaattisella työympäristön järjestyksen tason seurannalla saadaan koottua luotettavaa tietoa sen kehityksestä. Fyysinen työympäristö, henkilöstö, työtavat ja

työvälineet ovat kaikki tekijöitä, jotka vaikuttavat sekä työympäristön turvallisuuteen että työyhteisöön. Tärkeimpiä turvallisen työympäristön edellytyksiä ovat järjestys ja siisteys. Ne heijastelevat ulkopuolisille myös organisaation toiminnan laadukkuutta. Työympäristön tason arviointimenetelmät tähtäävät työympäristön parantamiseen.

2.5.4.1 Safety Check – työsuojelun tarkistuslistat

Yritysten omaan käyttöön tarkoitettu Safety Check on yleismenetelmä työsuojelun tarkistamiseksi. Se on kokoelma helppokäyttöisiä tarkistuslistoja, jotka sopivat hyvin pienyrityksille eri toimialoilla. Ammattialakohtaisiin tarkistuslistoihin on koottu keskeinen työsuojeluasia ja ne auttavat arvioimaan työpaikan turvallisuustasoa ja huolehtimaan työturvallisuudesta ja -terveydestä. Safety Checkin avulla voidaan havaita, mitkä turvallisuustekijät työpaikalla ovat kunnossa ja missä voisi olla parantamisen tarvetta. Tarkistuslistaa voi halutessaan käyttää myös turvallisuusindeksin laskemiseen. (Työterveyslaitos 2009a..d)

Alakohtaisten turvallisuustekijöiden tilaa käydään läpi tarkistuslistan kysymysluettelon avulla. Kysymysten yhteydessä on esitetty kattavasti mahdollisia toimenpideideoita kunkin työn osa-alueen turvallisuuden parantamiseksi. Oppaissa on jaoteltu tarkastettavia asioita seuraaviin osa-alueisiin: työskentely, järjestys ja siisteys, kone- ja laiteturvallisuus sekä työvälineet, työympäristötekijät, ergonomia sekä työterveyshuolto, ensiapu ja palo- ja pelastusvalmius. Listan avulla tehdyistä havainnoista saadaan sekä arvioitua niin sanottu turvallisuusindeksi että selvitettyä huomiota kaipaavia turvallisuusseikkoja. (Työterveyslaitos 2009a..d)

2.5.4.2 ELMERI ja ELMERI+

Elmeri on Työterveyslaitoksen ja Työministeriön sekä yhteistyöyritysten ja työsuojelutarkastajien kehittämä ennakoiva menetelmä työympäristön havainnointiin sekä työssä esiintyvien kuormitustekijöiden arviointiin ja seurantaan. Työpaikan turvallisuustaso määritellään Elmerissäkin turvallisuutta kuvaavan indeksin avulla.

Menetelmään kuuluu seitsemän eri osa-aluetta, jotka ovat samat kuin edellä esitellyssä Safety Checkissä: työskentely, järjestys ja siisteys, kone- ja laiteturvallisuus, työympäristötekijät, ergonomia, kulkutiet sekä ensiapu ja pelastusvalmius. Arvioinnin perusteella nähdään, mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä vaativat parantamista. Elmeri ja Elmeri+ antavat myös tulokseksi turvallisuuden tasoa kuvaavan indeksin. (Työterveyslaitos 2000; Työtapaturmaohjelma 2003; Työterveyslaitos 2003)

3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

Opinnäytetutkimuksen kohdeyritys oli allekirjoittaneelle entuudestaan tuttu omana työnantajana. Tarpeellista etäisyyttä opinnäytetyön tekijän ja kohdeyrityksen välille saatiin, kun opinnäytetyö suoritettiin äitiys-, vanhempain- ja hoitovapaan ajalla.

3.1. Toimiala ja kohdeyritys

Tutkimuksen kohdeyrityksen toimialana on elokuvatalenteiden vuokraus sekä oheistuotteiden myynti. Videovuokrausta harjoitetaan useiden yritysten toimesta noin 800 pisteessä ympäri maata. Elokuvavuokrauksessa liiketoiminnan kulmakiviä ovat olleet valikoiman laajuus ja asiantuntijuus, mutta oheistuotteet kuten virvoitusjuomat ja makeiset ovat enenevässä määrin seisseet myynnin kivijalkana piratismin yleistyttyä. Kopioidut ja Internetistä laittomasti ladatut elokuvat ovat syöneet alan kannattavuutta. Internetissä toimivien elokuvavuokraamojen on ajateltu heikentävän alan perinteisempää harjoittamismuotoa, mutta toistaiseksi tämä uusi kanava on vaatinut vuokraajan laitteistolta sen verran suuret resurssit, että vain harvalla on ollut mahdollisuus tai kärsivällisyyttä näitä palveluja hyödyntää. Kilpailu toimialalla on kovaa ja asiakaslähtöisyys on kovin valttikortti.

3.1.1. Kohdeyritys

Kohdeyritys on Suomen suurimpia yksityisiä videovuokraamoketjuja ja irtomakeisten jälleenmyyjiä. Yrityksen ketjuun kuuluu noin 70 myymälää ympäri maata. Lisäksi ketjussa on yli sata pienempää vuokrauspistettä huoltamoiden, kioskien ja ravintoloiden yhteydessä. Osa varsinaisista myymälöistä toimii franchising-periaatteella yrittäjävetoisesti. Vuokraamoketjun henkilöstömäärä on suunnilleen 320. Suurin osa työntekijöistä on osa-aikaisia ilta- ja viikonlopputyöntekijöitä. Myymälöiden vastuuhenkilöt eli myymäläpäälliköt ja suurimpien talousalueiden aluepäälliköt ovat vakituisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä.

Kohdeyrityksessä työturvallisuudesta huolehtiminen on ollut melko lailla ketjun yksittäisten liikkeiden itsensä vastuulla. Tämä tarkoittaa, että työturvallisuuslainsäädännön sisällön tuntemus on heikkoa ja työntekijän velvollisuudet työturvallisuutta koskien tuntemattomia suurimmalle osalle ketjun myymälöiden henkilökuntaa. Työskentelytapojen ja työympäristön turvallisuus ovat niin ikään alisteisia myymälähenkilökunnan omalle aktiivisuudelle.

3.1.2. Laatu ja turvallisuus kohdeyrityksessä

Käytännöt turvallisuusasioissa, kuten monella muullakin toiminnan osa-alueella, on ylläpidetty ja käytäntöön sopiviksi muovattu lähinnä itsenäisesti myymälöiden toimesta niiden oman osaamisen rajoissa. Menetelmät eivät ole olleet tiedossa koko ketjulle yleisesti eikä niitä ole tietoisesti ohjeistettu, johdettu tai tarkastettu. Uutta myymälää perustettaessa sen uusi henkilökunta koulutetaan ja myymälätyöskentelyn turvallisuutta tarkastellaan. Myymälän oltua toiminnassa useampia vuosia on henkilökunta kuitenkin saattanut vaihtua useaan otteeseen ja useimmiten uudet työntekijät saavat tämän perimätiedon haltuunsa jälleen kunkin liikkeen omin keinoin.

Yksittäisten liikkeiden tilaa alettiin tarkastella ja pisteyttää yrityksen johdon toimesta vuonna 2007 yrityksen omalla vuosittaisella laatukartoituskierroksella. Tämä laatuajattelun innoittama tarkastuskierros arvottaa liikkeet ja niiden henkilökunnan laatupisteytyksellä ja myymälöiden tilaa vertaillaan saadun pistemäärän sekä myynnin perusteella. Menestyjille on ollut tarjolla houkuttelevia palkintoja. Laatutarkastukset ovat sisältäneet joitakin turvallisuuskohdista, mutta aktiivista turvallisuuden seurantaa ei ole tässä yhteydessä eikä erikseen järjestetty. Epäkohdat tulevat ilmi lähes ainoastaan liikkeiden oman henkilökunnan havaintojen perusteella.

3.1.3. Tiedonvälitys ja käsikirja

Menneinä lähivuosina kohdeyrityksessä johdon käyttöön ottaman laatujohtamisen ja laatuajattelun lähtökohdista on luotu muutamia välineitä, jotka olisivat käyttökelpoisia myös työturvallisuuden edistämistyöhön. Alkuvuodesta 2009 yrityksessä julkistettiin oma käsikirja, jonka tarjoaman tiedon ja ohjeistuksen mukaan myymälätoimintaa tuli jatkossa suorittaa. Aiemmin ei ollut olemassa koottua opasta, vaan käytössä ollut kirjallinen ohjeistus oli vuosien saatossa yksittäisten sähköpostiviestien paisuttama hajanainen kokonaisuus tiedonmurusia. Tietoa oli välitetty liikkeisiin ja yksittäiselle työntekijälle lähinnä omalta esimieheltä ja osa siitä vain suullisesti.

Keväällä 2008 tuli yrityksen aktiiviseen käyttöön oma intranet, johon tätä olemassa olevaa sirpaleista tietoa alkajaisiksi ryhdyttiin keskittämään ja dokumentoimaan. Intranetin tärkeimmäksi tehtäväksi nimetyn informaation jakamisen ohella se toimii ketjussa palkanlaskennan välineenä henkilökunnan ilmoittaessa tehdyt työtuntinsa palkkahallinnolle sen avulla. Intranet on yrityksessä jatkuvan kehitystyön kohteena ja henkilökunnalta onkin toivottu aktiivisuutta sen muutos- ja kehitystoiveiden suhteen. Henkilökunnan avuksi tuotettujen palvelujen määrää intranetissä toivotaan voitavan kasvattaa.

Myymälätasolla viestimistä hoidetaan viestivihkojen välityksellä. Vihkoon kirjataan tiettyjä sovittuja asioita sekä käydään ajatustenvaihtoa. Vuorotyössä tämä on toimiva ratkaisu tiedottaa työhön liittyvistä asioista ja lisätä työnteon sujuvuutta. Kirjatut viestit saavuttavat myymälän koko henkilökunnan, vaikka kaikki eivät olekaan koskaan samaan aikaan paikalla.

Käsikirjassa on pyritty toivottuun avoimuuteen ja siinä kerrotaan yrityksen toimintatavoista sekä avataan yrityskulttuuria kaikille työntekijöille. Käsikirjan ohjeistukseen toivotaan työntekijöiltä palautetta ja sen uusin päivitetty versio on aina intranetissä luettavissa. Käsikirjassa käsitellään seikkaperäisesti itse yritystä, valotetaan yrityksen historiaa ja missiota, kerrotaan asiakkaista, sidosryhmistä ja kilpailutilanteesta. Ketjutoiminnasta, markkinoinnista ja yrityksen sisäisistä viestintätavoista kerrotaan yksityiskohtaisesti. Käsikirja opastaa liikkeitä ammattitaitoiseen ja laadukkaaseen asiakaspalveluun tarjoten esimerkiksi ohjeita sopivaan käyttäytymiseen ja ulkoiseen olemukseen sekä vinkkejä haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Tässä yhteydessä käsikirja listaa hyvän asiakaspalvelijan piirteitä. Ohjeita annetaan myymälän ulkoasusta, sen tilajärjestelyistä, somistamisesta ja siistinä pitämisestä yhdenmukaisen ketjuilmeen ylläpitämiseksi. Käsikirja ohjeistaa myös tietokoneen ja oheislaitteiden oikeaan käyttöön sekä listaa ohjeita Internetin, radion ja television käytöstä, siivousvälineistä ja siivouksesta, hankinnoista ja toimistotarvikkeista.

Myymälän päivittäisiä ylläpitotoimia käydään käsikirjassa vaiheittain läpi. Lisäksi kirja kertoo elokuvavalikoiman ylläpitotoimista sekä elokuvien vuokraamiseen ja asiakkaisiin liittyvistä toimenpiteistä. Henkilöhallinto-luvussa läpikäydään rekrytointiasiaa, uuden työntekijän perehdyttämistä, työvuoroja ja palkkahallintoa. Tässä luvussa on lyhyesti puhetta myös sairauslomista, työterveyshuollosta ja työsuojelusta, sekä henkilökuntaeduista ja työsuhteen päättymisestä. Yrityksen työsuojelu ja työterveyshuolto on järjestetty lakisääteisten vaatimusten mukaisesti. Taloushallinnon asioita ja rahaliikennettä käsitellään omassa luvussaan.

Turvallisuudelle on käsikirjassa pyhitetty oma luku. Käsikirjan turvallisuusohjeissa on selvitetty hätäilmoituksen tekemistä, annettu ytimekkäät toimenpideohjeet murren, ryöstön, varkauden ja tulipalon varalle sekä ohjeistettu liikkeitä tekemään omat poistumissuunnitelmansa. Lisäksi oppaassa on kerrottu, miten ihmismieli reagoi järkyttävissä tilanteissa.

Elintarviketyöskentelystä on lanseerattu työntekijöille oma erillinen ohjeistuksensa. Tästä ”Namukansiosta” on luettavissa yksityiskohtaiset menettelytavat makeisosaston ja muun elintarvikeosaston järjestyksen ylläpitoon.

3.1.4. Työtehtävät

Videovuokraamossa, kuten asiakaspalvelualalla muutenkin, asiakkaiden päivärytmi määrää keskeisesti työrytmin. Asiakas tarvitsee palveluja ajallaan ja nämä pyritään tuottamaan palvelukykyisesti sovitulla tavalla ja laadukkaasti. Työn ruuhkahuiput ja epätyypilliset työajat aiheuttavat henkilöstölle kuormittumista. Asiakkaiden määrä ja palveluntarve määrittelevät työntekijän työtehtävää, työn määrää ja työrytmiä. Henkilökunnan osaaminen on perusta hyvin tuotetulle palvelulle. Asiakas- ja vuorovaikutustilanteiden hallinta on työssä tärkeintä.

Yksittäisessä ketjun liikkeessä on henkilökuntana myymäläpäällikkö ja/tai vastuumyyjä sekä useampia myyjiä. Myymäläpäällikkö on vakituksessa työsuhhteessa ja muut ovat osa-aikaisessa työssä. Myymälän vastuuhenkilö on liikkeen tulostavastuullinen hoitaja, joka pyörittää liiketoimintaa. Hän on henkilökunnan esimies, joka huolehtii liikkeen keskeisistä toiminnoista ja toimivuudesta, vastaa viime kädessä kaikesta myymälän rahaliikenteestä. Myymäläpäällikkö laatii työvuorot ja pitää huolen siitä, että liike avoinna aukioloaikojen puitteissa. Tarvittaessa hän on velvollinen itse tulemaan töihin, jos kaikki muut ovat estyneet. Hän huolehtii tilausten tekemisestä ja lähetysten vastaanottamisesta, tarkastamisesta, purkamisesta sekä esille laitosta. Tehtäviensä lisäksi myymäläpäällikkö hoitaa myymälän rutiinitehtäviä ja kehittää myymälätoimintaa. Myymäläpäällikön työnkuva on liikkeen työntekijöistä monipuolisin ja se on paikoin haasteellistakin. Esimerkkinä voidaan mainita elintarviketilausten tekeminen, jossa menekin perusteella valitaan kohteessa hyvin myyvät tuotteet ja säilyvät tuotteet. Toinen paneutumista vaativa tehtävä on työvuorojen jakaminen, jossa on tasapainoteltava työntekijöiden toiveiden ja liikkeen vaatimusten välillä.

Myyjän työnkuvaan kuuluvat asiakaspalvelu, kassatehtävät ja tilitys sekä liikkeen hoitamiseen liittyvät rutiinitehtävät kuten makeis- ja elintarvikeosastojen puhtaanapito, mahdollisen RAY-pelikoneen hoito, liikkeen somistaminen ja siistin yleisilmeen ylläpito. Hänellä saattaa olla jokin oma myymäläpäällikön tai vastuumyyjän määrittelemä vastuualueensa myymälätoiminnan pyörittämisessä. Osa-aikaiset myyjät ovat usein melko nuoria ja käyvät työssä opiskelun ohessa.

Liikkeissä työtä tehdään vuoroissa aukiolon mukaan aamupäivästä myöhäiseen iltaan. Varsinaisia taukoja ei ole, vaan työntekijä itse tauottaa työskentelyään, mikäli asiakasvirta antaa siihen tilaisuuden. Työ on pääosin itsenäistä ja yksinäistä. Harvassa ketjun liikkeessä on useita työntekijöitä paikalla kerrallaan, joten vastaantulevissa tilanteissa on yksin päätettävä toimenpiteistä. Yksintyöskentely aikaansaa pelkoa ja turvattomuuden tunnetta etenkin nuorissa työntekijöissä etenkin, kun työssä joudutaan kohtaamaan monenlaisia ihmisiä sekä käsittelemään ja kuljettamaan rahaa.

Myymälöiden tärkein yksittäinen työtehtävä on asiakaspalvelu ja -valvonta. Se on videovuokraamossa myyntityötä kassalla, neuvontaa ja auttamista sekä tarkkailua, hävikin torjuntaa ja järjestyksen ylläpitoa. Myymälän rutiinitoimia suoritetaan asiakaspalvelun ohessa ehtimisen mukaan. Työskentely on varsin monipuolista, sillä se sisältää erilaisia työtehtäviä laidasta laitaan. Työ sisältää muun muassa toimisto- ja näyttöpäätetyöskentelyä, elokuvapuolen hallintaa, kuten elokuvien esille laittoa ja ylläpitoa, somistus- ja kunnossapitotehtäviä, elintarviketyöskentelyä, siivousta ja astianpesua. Kokonaisuutena työ on fyysisesti vaihtelevaa sisältäessään runsaasti erilaisia työvaiheita ja liikkeitä, mutta se sisältää paikoin staattista lihastyötä ja toistotyötäkin. Työskentely tapahtuu pääasiallisesti seisten ja työntekijöiden onkin kiinnitettävä huomiota hyviin ja turvallisiin työasentoihin, sillä rutiinitehtäviin sisältyy niin tikastyöskentelyä kuin nostoja. Erityisesti kuormaa purkaessa on paljon taakkojen käsittelyä, jolloin turvalliset käsinostot ovat tarpeen. Aivan samoin ne ovat tarpeellisia

elintarvikeosaston ylläpidossa, jossa joudutaan käyttämään sekä yksipuolisia työliikkeitä että voimaa esimerkiksi painavia virvoitusjuomakoreja siirreltäessä.

Työvälineistä tärkein on tietokone oheislaitteineen. Muuta työvälineistöä ovat toimistotyön välineet, elokuvien parissa puuhaamiseen tarvittava materiaali, elintarviketyöskentelyn tarpeisto ja siivousvälineet. Tärkeä henkilökohtainen väline sekä taakankäsittelyyn että siivous- ja makeistyoäskentelyyn ovat kuhunkin tehtävään hyvin soveltuvat omat suojakäsineet. Työntekijöiden on hyvä huolehtia myös työjalkineiden valinnasta siten, että jalat ja selkä rasittuisivat seisomatyössä mahdollisimman vähän ja jalat olisivat suojatut esimerkiksi taakan käsittelyssä. Yritys ei tarjoa työvaatetusta tai kenkiä, mutta vaatii siistiä pukeutumista ja asiallista ulkoasua.

Videovuokraamo on avoinna vuoden jokaisena päivänä, joten työntekijöiltä odotetaan valmiutta olla töissä aina tarvittaessa sekä aamuin ja illoin että arkena ja pyhänä, oli se sitten jouluna, juhannuksena, vappuna tai uutena vuotena. Työvuoroluettelot laaditaan kuukausittain myymälöiden vastuuhenkilöiden toimesta. Yleisesti liikkeiden työntekijät saavat osallistua vuorolistojen tekoon ja tällä tavoin vaikuttaa omiin työvuoroihinsa.

Työaika on työhön käytetty aika sekä aika, jonka työntekijä on velvollinen olemaan työpaikalla. Työvuorojen tulisi olla korkeintaan 8..10 tunnin pituisia. Valitettavan usein on kuitenkin kohdeyrityksen myymälätyöskentelyssä välttämätöntä tehdä tuplavuoroja, jolloin yksi ja sama työntekijä huolehtii liikkeestä avaamishetkestä sulkemiseen saakka. Työvuoron ollessa ajalliselta kestoaltaan pidempi kuin kuusi tuntia tulee työntekijän voida pitää vähintään tunnin verran lepoaika. Jaksotyössä lepotauon pituuden tulee olla vähintään puoli tuntia tai työntekijällä on oltava mahdollisuus aterointiin. Tämä ei pääse toteutumaan kiireisinä päivinä. Säännöllinen työaika viikossa on työaikalain (605/1996) mukaan enintään 40 tuntia viikossa tai keskimäärin 40 tuntia viikossa 52 viikon aikana. (Työaikalaki 605/1996; Työsuojelupiirit 2004; Hakola et al. 2007)

3.1.5. Työympäristö

Kohdeyrityksen myymälöiden liiketilat ovat yksilöitä. Erilaisuutta on niin liiketilan sijainnissa ja mallissa kuin koossa ja iässäkin. Ketju tavoittelee tästä huolimatta yhtenäistä liikeilmettä, jotta asiakkaalla säilyisi kuva konseptista huolimatta siitä, missä liikkeessä hän parhaillaan on asioimassa. Kaikki liikkeet sijaitsevat sillä tavoin saatavilla, että ne voivat olla avoinna aukioloaikojensa mukaisesti. On olemassa itsenäisiä liikehuoneistoja ja toisaalta myymälöitä, jotka ovat kauppakeskuksen osana.

Lämpöolot, sisäilma, ilmanvaihto ja vetoisuus sekä valaistusolosuhteet vaihtelevat ketjun myymälöissä. Liikkeiden myymäläpuolen kalustus ja työpisteet koostuvat makeisosaston karkkihyllyistä, muista elintarviketelineistä ja juomakaapista, elokuvapuolen hyllyrivistöistä, myyntitiskistä ja elokuvasisushyllyistä. Nämä ovat samantyyllisiä kaikissa liikkeissä. Takahuoneiden olemus ja sisältö vaihtelevat myymälöittäin suuresti. Sosiaali- ja varastointitiloissa on erittäin suuria eroja, mutta

mahdollisuus makeisastioiden huoltamiseen pitäisi jokaisen liikkeen takahuonetiloissa olla.

3.2. Tutkimuksen toteuttaminen

Kohdeyritys ei asettanut minkäänlaisia toiveita tai tavoitteita tutkimustyön tekemiselle. Tutkimuksen lähtökohdat valittiin siten lainsäädännöllisistä perusteista ja päätettiin antaa liikkeiden työntekijöiden itsensä osallistua ja vastata. Tutkimus ei ehkä näin ollen anna luotettavaa kokonaiskuvaa yrityksen turvallisuuden tasosta, mutta antaa kuitenkin osviittaa liikkeiden turvallisuuden tilasta ja nostaa ilmeisiä epäkohtia esille.

Tietoa tutkimuksen tekemiseen päädyttiin keräämään vapaaehtoisista ja halukkaista yrityksen myymälöistä kyselylomakkeiden avulla. Kyselylomakkeet lähetettiin kaikkiin yrityksen myymälöihin. Vastaukset luvattiin käsitellä luottamuksellisesti, jotta liikkeet voisivat vapaasti ilmaista kantansa ja kokemuksensa turvallisuusasioista sekä samalla kertoa mielipiteitään. Tällä tavoin toimitettu arviointi lisää kommunikointia ja tiedonvaihtoa eri toimijoiden välillä (Lanne 2004; Lanne 2007).

Kyselyiden lisäksi tutkimuksessa haastateltiin työsuojelupäällikköä ja -valtuutettua syntyvän kokonaisvaikutelman laajentamiseksi. Vierailukäynnit järjestyivät kahteen yrityksen liikkeeseen. Haastatteluissa ja myymälävierailuilla pyrittiin kartoittamaan lähemmin yrityksen käytäntöjä turvallisuustoiminnan organisointiin ja toteuttamiseen liittyen.

Opinnäytetyössä kohdeyrityksen työturvallisuuden nykytilaa tarkasteltaessa oli alun perin selvitystyön kohteena periaatteessa yritysjohton kanta ja todellinen tilanne turvallisuuden hallinnasta ja työsuojeluvastuusta. Konkreettista turvallisuutta aiottiin pyrkiä kartoittamaan työtehtäviä ja -olosuhteita tutkimalla. Taulukossa 8 listatut seikat olivat alkutavoitteina kartoitettavien asioiden listalla.

Käytännössä kartoitustyö supistui kohdeyrityksen johtoportaan asennoitumisen vuoksi osallistuneiden liikkeiden kokemukseen perustuvaan yleisen turvallisuuden tason määrittämiseen ja väkivalta- ja uhkatilanteiden selvittämiseen. Yritysjohton osallistumishaluttomuudeksi tulkittava suhtautuminen ilmaisena työnä toteutettua tutkimusta kohtaan aiheutui ilmeisesti osin ajallisten resurssien puutteesta. Menetelmiksi kartoittamiseen oli hyvä tästä syystä valita hyvin itsearviointiin soveltuvia helppokäyttöisiä arviointivälineitä, jotta tutkimus voitiin toteuttaa osallistumishalukkaissa myymälöissä itsenäisesti.

Taulukko 8. Kartoitettavia piirteitä.

| Yritysjohto | |
|-------------------------|---|
| Turvallisuuden hallinta | <ul style="list-style-type: none"> ○ turvallisuusjohtaminen ○ vaarojen tunnistaminen ○ työsuojelun toimintaohjelma ○ työnopastus ○ työterveyshuolto ○ työsuojelun taloudelliset vaikutukset |
| Työsuojeluvastuu | <ul style="list-style-type: none"> ○ työnantaja ○ työntekijä ○ linjajohto ○ yhteinen työpaikka |
| Liikkeet ja työntekijät | |
| Työtehtävät | <ul style="list-style-type: none"> ○ yksintyöskentely ○ asiakaspalvelu ja -valvonta (hankalat henkilöt) ○ rahaliikenne (rahankäsittely ja -kuljetus) ○ työasennot ○ seisomatyö ○ nostot (turvalliset käsinostot) ○ näyttöpäätetyöskentely ○ toimistotyö ○ elintarviketyöskentely ○ somistustehtävät, tikastyö ○ siivoustyö, astianpesu |
| Työolosuhteet | <ul style="list-style-type: none"> ○ liiketila ○ työpisteet ○ työvälineet ○ valaistus ○ häikäisy (myös ulkopuolinen, esimerkiksi autojen valot) ○ lämpöolot ○ sisäilma (ilmanvaihto, veto) ○ altisteet, haitalliset aineet ○ sosiaalitilat, tauot |
| Työhyvinvointi | <ul style="list-style-type: none"> ○ henkinen kuormittuminen ○ fyysinen kuormittuminen ○ opastus ○ nuoret työntekijät ○ ilta-, viikonloppu- ja pyhätyö ○ työyhteisön ilmapiiri ○ vuorovaikutus työyhteisössä ○ häirintä ○ väkivallan uhka |
| Työtapaturmat | <ul style="list-style-type: none"> ○ |
| Vakavat tilanteet | <ul style="list-style-type: none"> ○ tulipalot ○ ryöstöt ○ |

Taulukossa 9 on pyritty kuvaamaan tutkimuksessa vaiheittaisesti edeten käytettyjä menetelmiä. Aluksi koottiin lähtökohtatietoa teoreettiseen viitekehykseen ja käytiin syventämässä kohdeyrityksen myymälätoiminnan tuntemusta myymälävierailuilla suhteuttaen tavattujen henkilökunnan jäsenten mielipiteitä ja näkemystä opinnäytetyöntekijän omaan kohdeyrityksen palveluksessa kertyneeseen kokemukseen. Vaiheessa I toimitettiin alustavaa myymäläturvallisuuden arviointia kahdessa vieraillussa liikkeessä. Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -listan ohjeistamana tutustuttiin uhka- ja väkivaltatilanteiden ennalta ehkäisyyn ja niihin varautumiseen yrityksen myymälätoiminnassa.

Taulukko 9. Käytetyt menetelmät tutkimuksen edetessä.

| VAIHE | Menetelmä | Vastaaja | Vastaajia yhteensä |
|--------------|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| I | Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa | Myymälävierailut: - myymäläpäällikkö ja/ tai - myymälävastaava | 2 liikettä, 3 työntekijää |
| II | Safety Check | Liikkeet itsenäisesti: - myymäläpäällikkö tai - myymälävastaava | 22 liikettä |
| | Kauris | Liikkeet itsenäisesti: - myymäläpäällikkö tai - myymälävastaava | 22 liikettä |
| | Kauris henkilökunta | Liikkeiden henkilökunta | 25 työntekijää (20 liikkeestä) |
| III | Turvallisuuskymppi | Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu | 2 vastaajaa |
| | Halmeri | Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu | 2 vastaajaa |

Toisessa vaiheessa suoritettiin yrityksen liikkeisiin ja henkilökunnalle suunnatut kyselyt ja koottiin saadut vastaukset yhteen. Safety Check ja Kauris olivat liikekohtaisia kyselyjä, joihin pyydettiin vastaajiksi liikkeiden vastuuhenkilöitä eli myymäläpäälliköitä tai myymälävastaavia. Kumpaankin kyselyyn vastasi kaikkiaan 22 myymälää yrityksen yhteensä 72 myymälästä, joista 5 myymälää toimii franchising-periaatteella. Kauris henkilökuntakyselyyn, joka oli tarkoitettu vastattavaksi kaikille halukkaille myymälöiden henkilökunnan jäsenille, vastasi 25 työntekijää 20 liikkeestä.

Viimeisessä vaiheessa tuotettiin kyselyvastausmateriaali soveltuvassa muodossa työsuojelupäällikön käyttöön. Lisäksi syvennyttiin vielä tarkastelemaan yrityksen turvallisuuden hallintatapaa kahden toisiaan täydentävän välineen, Halmerin ja Turvallisuuskymppin, avulla. Tästä kanssakäymisestä työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa on käytetty terminä sanaa haastattelu. Käytettyjen

välineiden ja kyselyvastauksista koottujen tulosten avulla yrityksen työsuojeluvastuullisille saatiin hahmotettua toimenpiteiden tarpeellisuutta sekä myymälätoiminnan turvallisuuden että koko yrityksen turvallisuuden hallinnan tilan parantamiseksi.

Osallistuneet liikkeet ja työturvallisuudesta vastaavat henkilöt suhtautuivat opinnäytetyön tekemiseen erittäin positiivisesti ja olivat alttiita auttamaan tutkimuksen suorittamisessa. Työsuojelupäällikkö oli lisäksi tyytyväinen kyselytutkimuksen avulla koottuun tietoon ja koki sen erittäin hyödylliseksi omassa työssään.

3.3. Teoreettisen viitekehyksen aineisto

Viitekehyksessä käsitellyn materiaalin aineisto on koottu lähdeviitteissä ja -luettelossa mainituista teoksista, julkaisuista ja standardeista. Internetiä käytettiin lähteenä paljon. Internetistä pyrittiin valikoimaan sellaisia luotettaviksi arvioituja lähteitä, joiden julkaisijoina on tunnettuja organisaatioita. Tärkeänä lähteenä on pidettävä myös kohdeyrityksen myymälöiden henkilökuntaa.

Opinnäytetyötutkimuksen teoriaosion aineistossa käsitellään työhön hyvin liittyen turvallisuuslainsäädäntöä ja työturvallisuuden osa-alueita, mutta myös runsaasti turvallisuusjohtamista. Tämä siitä syystä, että lähtökohtia kirjoitettaessa oli vielä voimassa oletus yrityksen halukkuudesta saada apua johtamisjärjestelmän kehittämiseen.

3.4. Yksikkövierailut

Myymälävierailut toteutettiin luottamuksellisesti liikkeiden pyynnöstä. Yksikkövierailuiden aikana seurattiin päivän kulkua ja keskusteltiin yleisesti turvallisuudesta, sen puutteista ja näiden ilmenemisestä päivittäisessä työskentelyssä. Ensimmäisessä liikkeessä vierailtiin heinäkuussa 2009 ja toisessa käytiin lokakuussa 2009.

Vierailujen antia käytettiin hyväksi kirjoitettaessa lähtökohtatietoa kohdeyrityksestä: luvun 3.1. Toimiala ja kohdeyritys sisältöä koostettiin ja syvennettiin vierailupäivinä kerätyn tiedon pohjalta. Etenkin heinäkuun vierailupäivän aikana ehdittiin käymään lävitse tavallisen työpäivän kulkua ja seuraamaan myymälätyöskentelyä turvallisuusnäkökohtia silmällä pitäen.

Myymälävierailuilla liikkeiden tilaa tarkasteltiin myös Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -listan (Työturvallisuuskeskus.. 2002) avulla työpaikkatarkastuksen tapaan havainnoiden menetelmän osa-alueita joko kunnossa oleviksi tai korjaamista tarvitseviksi. Liikkeiden erityispiirteitä käytiin näin läpi yhdessä ja pohdittiin, miten turvallisuutta voitaisiin parantaa yksinkertaisin keinoin erityisesti näiden seikkojen osalta.

3.5. Kyselylomake tutkimusmenetelmänä

Kyselylomakkeen käyttöön tutkimisen välineenä liittyy kiistattomia etuja, toteavat Alho ja kumppanit (1994). Kun vastaajina toimivat työntekijät arvioivat omaa työtään, he eivät ehkä tee objektiivisesti oikeita tulkintoja, mutta kuitenkin perustavat omat ratkaisunsa näille tulkinnoilleen. Kyselyn eduiksi voidaan laskea vastaajan mahdollisuus ilmaista suoraan tarpeidensa ja ympäristön väliset ristiriidat sekä kyselyn avulla syntyvä mahdollisuus levittää tietoa. Vastaaja voi kyselyyn vastatessaan samalla oppia ja muokata sisäistä malliaan. Kysely voi auttaa sitouttamaan vastaajia esimerkiksi muutokseen, vaikka joukko olisi suurikin. Kaikki osalliset voivat lisäksi saada palautteen samassa järjestelmällisessä muodossa ja lähtökohta kehitystyölle on silloin yhteinen. Kyselyyn osallistuminen lisää vielä osallistuvaa otetta ja mukana oloa työn kehittämiseen. (Alho et al. 1994)

Kyselytutkimuksen Akilleen kantapää on suurta vaivaa vaatineen selvitystyön hyödyntämättä jättäminen, koska joko ei osata tai ei haluta. Syy voi olla silloin liian moniselitteisessä kyselylomakkeessa. Tulokset voidaan myös kokea uhkana vaatiessaan muutoksia totuttuihin toimintatapoihin. Suunnittelutyö ja parannukset, joihin tulokset edellyttävät ryhtymään, voivat toisaalta vaatia sellaista panostusta, johon alun perin ei ole osattu edes varautua. (Alho et al. 1994)

Eräänä kyselyä hyvin täydentävänä menetelmänä Alho kumppaneineen (1994) mainitsee strukturoitujen työn analyysimenetelmien lisäksi vapaamuotoisen haastattelun. Tulosten yhteinen tulkinta on tilanteen arviointia, sillä tulkintakeskustelussa edetään mittaustuloksia syvemmälle.

3.6. Kyselylomakkeet

Tutkimustyössä päädyttiin käyttämään valmiita turvallisuuden arviointimenetelmiä. Kohdeyrityksen tilanteeseen sopiviksi välineiksi arvioitiin suuresta menetelmäjoukosta valikoituneet Safety Check, Kauris, Turvallisuuskymppi, Halmeri sekä Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -lista (2002). Liikkeille suunnatut kyselyt, Safety Check -tarkistus ja Kauris -kyselyt, suoritettiin MS Excel -muotoon sovitettujen lomakkeiden avulla, jotka toimitettiin sähköpostitse liikkeisiin. Vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaukset pyydettiin toimittamaan joko sähköpostilla tai kirjeitse.

Diplomityön kohteeseen soveltuvaksi katsottiin Safety Check – työsuojelun tarkistuslistoista erityisesti kaupan alan turvallisuuden tarkistuslista. Listaa laajennettiin ja varioitiin poimimalla osasia myös toimistotyön, hotelli- ja ravintola-alan sekä ravintoloiden ja suurkeittiöiden toimialakohtaisista listoista. Näistä syntyneessä yhdistelmässä pyrittiin ottamaan huomioon tutkittavan kohdeyrityksen kaikkien erilaisten työtehtävien piirteet. Listasta ei toisaalta karsittu mitään pois, joten kyselyyn saattoi jäädä myös huonommin kohdeyritykselle sopivia arviointikohtia. Koottu lista on esitetty liitteenä (1). Liikkeiden vastuuhenkilöt vastasivat kyselyyn niin halutessaan.

Kauris-menetelmää käytettiin sellaisenaan. Menetelmän lomakkeet siirrettiin taulukkomuotoon. Jokaisen liikkeen toivottiin vastaavan väkivalta- ja uhkatilanteiden kyselylomakkeeseen ja kaikki halukkaat myymälätyöntekijät saivat osallistua opinnäytetyötutkimukseen täyttämällä henkilökuntakyselylomakkeen. Lomakkeet ovat liitteinä (2 ja 3).

3.7. Työsuojelupäällikön ja -valtuutetun haastattelut

Haastattelut työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa toimitettiin puhelimitse ja sähköpostitse. Haastattelutilanteet olivat varsin vapaamuotoisia, joten niitä voisi paremmin kuvata sanalla keskustelu. Keskusteluissa toimivat runkona edellä mainittujen, taulukossa 8 esitettyjen turvallisuuden perusseikkojen läpi käyminen. Haastattelujen tukimateriaaliksi haastateltavat olivat etukäteen saaneet turvallisuusjohtamista tarkastelevien Turvallisuuskymppi (Liuhamo & Santonen 2001) ja Halmeri (Työsuojeluhallinto 2005) -menetelmien aineistot sähköpostitse. Puhelinkeskustelut talletettiin ja litteroitiin. Tallennukset ja tekstit tuhoetaan työn valmistuttua.

Työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa pyrittiin selvittämään, miten kohdeyrityksen menettely turvallisuuden hallinnassa on järjestetty suhteessa työturvallisuuslain vaatimuksiin. Valitut menetelmät olivat avuksi haastattelukysymysten laadinnassa, sillä pääpiirteet työturvallisuuslain sisältämistä seikoista tulevat niissä ilmi ilman pykäläkohtaista läpikäymistä. Työsuojelun hallinnan tilan kokonaiskuvaa täydennettiin käyttämällä myös kyselyvastauksia aineistona. Etenkin työsuojelupäällikön kanssa käydyt pitkät puhelinkeskustelut rönsyilivät vapaasti asiakentässä. Välillä käytiin lävitse esimerkkitapauksia ja sitten edettiin jälleen tukimateriaalin sisällössä. Tärkeimmäksi puheluiden sisällöissä tuntui nousevan kyselyvastauksista työsuojelupäällikölle välitetty informaatio, jonka pohjalta keskustelu soljui vapaasti.

3.8. Tulosten käsittely

Täytetyt kyselylomakkeet kerättiin liikkeistä luottamuksellisesti itsenäisten ja rehellisten kyselyvastausten saamiseksi. Vastaukset taulukoitiin soveltuvien osien MS Excel-taulukkolaskentaohjelmaan, jossa niitä analysoitiin. Safety Check -vastaukset ja Kauris-vastaukset käsiteltiin itsenäisinä ja henkilökuntakysely käytiin läpi erikseen. Sanalliset vastaukset koottiin yhteen ja tutkittiin erikseen. Vastauksista eriteltiin yleisiä ja erityisiä seikkoja. Safety Check -menetelmän avulla pyrittiin saamaan kuvaa yleisestä turvallisuuden nykytasosta yrityksessä ja löytämään yleiset huomiota turvallisuuden kehitystyössä kaipaavat tarpeet.

Haastatteluvastaukset ja vierailukäyntien anti kirjattiin sanalliseen muotoon. Näistä tuloksista tehtiin yhteenvetoa turvallisuuden hallinnan tilasta. Toiminnan absoluuttisia tuloksia ei tässä haettu, vaan yleisesti katsottiin toiminnan organisoinnin tasoa.

Kaiken kootun tiedon, kerätyn kyselymateriaalin, haastatteluissa saadun informaation sekä vierailukäynneillä muodostuneen kuvan pohjalta tuotettiin kohdeyrityksen turvallisuustoimintaa kuvaava raportti yritykselle erityisesti työsuojelupäällikön tarpeisiin soveltuen. Tarkoitus oli tuoda esille turvallisuusasioiden hallinnan vahvuudet ja heikkoudet, hyvät ja huonot puolet, ”herättelymielessä” myös yritysjohdolle. Liikkeitä ei vertailtu keskenään, vaan välitettiin kokonaisuudesta muodostunut kuva, vahvuudet ja kehittämiskohteet. Raportti toimitettiin myös kaikkiin myymälöihin. Raporttiin liitettiin ehdotuksia turvallisuuden tason nostamiseksi tehtävistä yksinkertaisista keinoista.

4. TULOKSET

Kohdeyrityksen työntekijämäärä ketjun omissa myymälöissä oli helmikuussa 2010 noin 320 henkilöä. Työntekijämäärä vaihtelee kuukausittain, sillä vaihtuvuus on suurta: Vuonna 2009 työsuhteensa yrityksessä lopetti 140 henkilöä. Tämä tekee vuoden sisällä noin 2 työntekijää jokaista myymälää kohden. Kokoaikaisiksi laskettavien työntekijöiden määrä yrityksen myymälöissä jäänee alle 200 henkilöön. Toimihenkilöitä oli kymmenen. Tarkkaa sukupuolirakennetta tai ikäjakaumaa ei ollut tiedossa, mutta palkkaohjelmasta saadaan kummatkin tarvittaessa laskettua.

Työsuojelupäällikön mukaan naisvoittoisessa yrityksessä jopa 95 % myymälähenkilöstöstä olisi naisia. Osa-aikaisissa työsuhteissa valtaosa työntekijöistä oli nuoria, tarkemmin alle 25-vuotiaita, jotka tekevät työtään usein opiskelujen ohessa. Liikkeiden vakituiset työntekijät eli myymäläpäälliköt sen sijaan ovat useimmiten ammattiaan vastaavassa työssä ja edustavat yrityksen myymälähenkilöstön ikärakenteessa vanhempaa porraa.

Sairauspoissaoloja tai työtapaturmia ei tilastoida eikä poissaoloja työsuojelupäällikön mukaan työperäisistä syistä juuri olekaan. Aikaisempia selvityksiä erityisesti työturvallisuuteen liittyen ei ole. Laatutarkastuskierroksilla tosin käsitellään lävitse myös turvallisuuteen liittyviä seikkoja.

Yrityksen viisitoistavuotisen historian aikana on tulipaloja sattunut kaksi kappaletta. Ensimmäisessä tulipalossa eräs liike joutui uuden vuoden yönä syttyneen naapurikiinteistön liekkeihin. Toisessa tapauksessa erään myymälän naapuriliiketilassa syttynyt tulipalo levisi koko kiinteistöön tuhoten sen kokonaan.

Ryöstöjä on viimeisen seitsemän vuoden ajalla tapahtunut kahdeksan. Näistä neljä ajoittuu viimeisen kahden vuoden ajalle ja toiset neljä edeltäville viidelle vuodelle. Ryöstöjen määrän voidaan tällä perusteella katsoa olevan nousussa, arvelee työsuojelupäällikkö.

4.1. Yksikkövierailuilla ilmi käynyttä

Myymäläkäynnit antoivat lähtökohdissa esitetyn pohjan yrityksestä ja videovuokraamotyöskentelyn piirteistä. Vierailupäivinä ehdittiin seuraamaan ja läpikäymään työpäivän kuluessa suoritettavia rutiinitehtäviä ja asiakaspalvelua sekä keskustelemaan työturvallisuudesta. Käyntien aikana tarkasteltiin myymälätoimintaa Toimi ennalta - ehkäise väkivaltaa -listauksen (Työturvallisuuskeskus.. 2002) mukaan.

4.1.1. Vierailupäivien kulku ja vapaa keskustelu

Fyysinen työntekeo videovuokraamossa sisälsi mainittuina päivinä paljon käsin tehtyjä nostoja ja siirtoja. Kanniskeltavina taakkoina oli muun muassa raskaita, liki 20 kg:n painoisia virvoitusjuomakoreja juomakaappia täytettäessä sekä raskas ja hankalan mallinen makeisten toimitusalustana ollut eurolava. Toimitetun makeislavan tyhjentämiseen ja makeispakkausten paikalleen asettamiseen makeistelineiden alle syviin vetolaatikoihin vaati runsaasti kumartelua ja käsinostoja. Samoin tapahtui juomakaapin täyttämisen yhteydessä ja juomakoreja varastotiloihin siirrettäessä.

Kumarat kiertoliikkeet jatkuivat makeisosaston täyttämisen ja makeisastoiden ravistelun, pesemisen ja pyyhkimisen yhteydessä. Makeisia on myymälöiden valikoimassa pitkälti yli 200 lajia, joten tätä työtä riittää tehtäväksi aina. Täyden makeisastian paino on keskimäärin 4 kg luokkaa ja purkkien siirtelyä puhdistusta ja täyttämistä varten on tehtävä paljon. Täyttöä varten syvästä vetolaatikosta noukitaan makeisrasia, joka painaa täytenä noin 2,5 kg. Vaikka koko osastoa ei tarvitsisikaan kerralla laittaa kuntoon ja jokaista purkkia ei ole pestävä tai täytettävä joka päivä, on urakkaa suoritettava osin melko huonoissa työasennoissa. Kumartelu, kiertoliikkeet, taakkojen nostaminen ja siirtäminen saattavat käydä hartioden ja selän sekä jalkojen päälle, vaikka kyseessä olisi nuori ja terve työntekijä.

Ensimmäiseen vierailupäivään mahtui vuokraelokuvien uudelleenhinnoittelua ja elokuvapoistojen tekoa. Tätä varten käytettiin aluksi tietokonetta ja vuokraohjelmaa, jotta saatiin koottua listaa käsiteltävistä tallenteista. Uudet hintalappuset tulostettiin ja leikattiin saksilla valmiiksi vaihtoa varten. Tämä työ otti runsaasti aikaa ja väsytti myyjän käsiä. Elokuvien hyllykotelot käytiin poimimassa elokuvahyllyistä ja samoin poimittiin sisushyllyistä vuokralle annettavat sisuskotelot pinoihin tiskille. Poistettavat poimittiin erilleen ja muille kotelolle suoritettiin hintalapun vaihto-operaatio. Laputustyö oli melko mekaanista toistotyötä. Tämän urakan päätyttyä muutettiin vielä vaihtuneet hinnat oikeiksi vuokraohjelmassa ja poistettiin poistettavien elokuvien koodit. Poistoelokuvat laitettiin varastoon talteen, sisuskotelot palautettiin sisushyllyihin ja hyllykotelot vietiin uusille paikoilleen elokuvaosastolla. Elokuvien kanssa touhuamista on runsaasti, sillä viikoittain tulee uusia nimikkeitä vuokralle runsaasti ja vanhempaa materiaalia on jatkuvasti siirrettävä tilan saamiseksi syrjään. Elokuvalevykoteloiden käsittelyn työväline-ergonomia onkin seikka, joka ei opinnäytetyössä ole vielä noussut esille. Koteloiden availua ja sulkemista, hyllyttämistä sisushyllyihin ja elokuvaosaston hyllyihin sekä pinojen kanniskelua on vähemmän vilkkaanakin työpäivänä runsain määrin. Jokainen vuokrattava elokuva tarkistetaan ennen asiakkaalle luovuttamista ja samoin kaikki palautettavat elokuvalevyt tarkastetaan ja puhdistetaan huolellisesti ennen koteloiden asettamista paikoilleen sisushyllyyn. Tästä käsityöstä kävi ilmi esimerkiksi sellainen piirre, että kotelot ovat talviseen vuodenaikaan varsin kylmiä käsiteltäviä. Koteloiden aukominen ja levyjen käsittely ottavat ranteisiin ja sormiin ja lievää tenniskyynärpäämäistä oireilua oli toisella myyjistä ajoittain rasitteenaan.

Molemmat vierailupäivät kuluivat liki kokonaan myyjiltä seisten. Asiakaspalvelua ei aivan jonoksi saakka riittänyt vierailuajankohtina, mutta seisten suoritettavaa muuta puuhattavaa myyjillä riitti vierailujen aluista loppuihin. Myyjät pitivät pieniä lepotaukoja työnteon lomassa, mutta esimerkiksi eväiden syönti rauhassa ei tuntunut onnistuvan asiakkaiden vuoksi. Taukojen ajoituksen ja pituuden he saivat itse päättää.

Vierailupäivien aikana korostui eräs yksittäinen myyjää usein turhauttava, henkistä kuormittumista aiheuttava harmin aiheuttaja, tietotekniset ongelmat. Internet-yhteys, joka on ehdottoman tärkeä työväline sekä vuokraohjelman käytössä asiakastietokantaan pääsemiseksi että dataverkon kautta toimivan IP-puhelimen toiminnassa, on liian usein poissa toiminnasta. Ongelmia on myymälöissä kohdattu usein myös kassaohjelman toimivuuden kanssa. Kuormitustekijäksi kyseiset myyjät halusivat vielä nimetä työnteon katkeamisen asiakaspalvelutilanteisiin eli heitä häiritsevän työtahdin hallinnan puutteen. Asiakaspalvelu toki on heidän päätyötään, mutta myymälätoiminnan päivittäisten rutiinien hoitamista olisi mukava toisinaan harjoittaa itse toimeen keskittyen.

Turvallisuusasioista keskusteltaessa käsiteltiin ketjun laadunvalvontakierrosten panosta turvallisuuden kartoittamiseen. Kävi ilmi, että kierroksella tarkistettavat työturvallisuutta sivuavat asiat liittyvät enemmän myymälän ilmeeseen kuin varsinaisesti turvallisuuteen. Laatu kierros tarkastelee työympäristöön liittyen muun muassa valaistusta, puhtautta, siisteyttä ja järjestystä sekä siivousvälineiden kuntoa. Tarkistettavien asioiden joukosta poimittu aihe auringon paistamisesta makeisosastolle liittyy sekin makeisten säilymiseen eikä myymälän ympäristöolosuhteisiin siellä työskentelevän henkilöstön näkökulmasta. Makeistilauksen koko ja sen tarkka seuraaminen työnantajan puolesta liittyy purkavan työntekijän urakan suuruuteen ja kuormittavuuteen. Myyjät kuitenkin kokivat tarkastelun sopivan enemmän liitettäväksi siihen, että niin kutsutut jaot eli kaikkiin myymälöihin makeisvaraston kautta jaettava materiaali on perillä aiottuna ajankohtana, ja että makeiset ovat mahdollisimman tuoreita.

4.1.2. Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -muistilista

Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa -muistilista (Työturvallisuuskeskus.. 2002) esittelee uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittämis- ja kehittämistyön tueksi hyvän turvallisuuden tason yleistä tavoitetilaa. Muistilista on tarkoitettu hotelli- ja ravintola-alalle, mutta se soveltuu valikoiduin osin oivallisesti myös muuhun asiakkaiden parissa tehtävään palvelutyöhön.

Lista korostaa turvallisuuden tärkeyttä sekä asiakkaiden että henkilöstön kannalta ja kertoo hyvän turvallisuuden tason merkityksen kilpailukeinona. Listan periaatteena on minimoida uhka- ja väkivaltatilanteet ennalta ehkäisyn ja varautumisen keinoin. Lista nostaa tarkasteltaviksi kohteiksi tilaratkaisut ja -järjestelyt, henkilöstön toimintatavat, rahan käsittelyn, hälytys- ja valvontajärjestelmät, varautumisen näpistykseen, varkauksiin ja ryöstöihin, päihtyneiden asiakkaiden aiheuttamat hankalat tilanteet, uhka-

ja väkivaltatilanteiden jälkihoidon, henkilöstön opastuksen, perehdyttämisen ja harjoittelun sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden seurannan.

Muistilista oli oivallinen apuväline opinnäytetyötutkimuksen alkumetreillä. Läpikäytävät asiat kertaavat tässä kohden esitettynä Safety Check- ja Kauris-menetelmien avulla ilmi tulleita seikkoja turvallisuuden huomioon ottamisesta myymälätoiminnassa.

4.1.2.1 Tilaratkaisut ja -järjestelyt

Kummassakin vierailun kohteena olleessa myymälässä henkilöstö näkee helposti asiakkaan saapumisen ja katsekontakti on helppo luoda. Toisessa toimipaikassa asiakastilojen valvonta oli tilajärjestelyin saatu erittäin helpoksi. Toisen myymälän haastavan mallinen liiketila sisälsi katvealueita ja koko asiakaskunnan yhtaikainen valvonta ei pelkin ihmissilmin onnistu. Työpisteestä pakeneminen tarvittaessa oli eriarvoista. Toisen myymälän myyntitiski, elokuvasisushyllystö ja takahuonetilat muodostavat umpikujan, josta pakeneminen on virallisen kulkureitin lisäksi mahdollista ainoastaan tiskin ylitse. Paremmin ratkaistu tiskin sijoittelu toisessa myymälässä mahdollistaa pakenemisen tiskin sivuitse kahdesta suunnasta tai tiskin taakse jäävän takahuone- ja varastotilan läpi takaoven kautta ulos.

Hätäpoistumistiet olivat asiallisesti merkityt kummassakin liikkeessä, mutta vapaa kulku ja avattavuus sisäpuolelta ilman avainta eivät toteutuneet toisessa liikkeistä liiketilan muodon ja oven sijainnin vuoksi. Sisäänkäyntien ja pysäköintialueiden valaistusratkaisut olivat tavattujen henkilökunnan edustajien mukaan riittävän hyvällä tolalla. Esille nousi listan ohi toisessa myymälässä auton valojen häikäisy liikkeen ikkunoiden läpi. Etenkin pimeällä näistä suoraan silmiin loistavista valoista aiheutuu näkemisen hankaluutta, joka korostuu tietokoneella työskennellessä.

4.1.2.2 Henkilöstön toimintatavat

Molemmat liikkeet olivat vierailupäivinä erittäin siistejä ja hyvässä järjestyksessä niin myymälän puolella kuin henkilökunnan tiloissakin. Makeiskuorman purkaminen tosin aiheutti toisessa liikkeessä tukosta asiakastiloissa muutamiksi tunneiksi, kunnes lava oli saatu tyhjennettyä karkkirasioista ja vietyä pois. Syynä oli jälleen liiketilan haastava muoto, joka pakottaa tuomaan saapuvat kuormat etuovesta suoraan kulkuväylälle. Tavarantoimituksesta on ohjeistettu muun muassa tarkastamaan oikea vastaanottaja sekä lähetyslistan ja saapuneen tavarantoimituksen vastaavuus. Makeis- ja virvoitusjuomakuormia tiedetään odottaa saapuviksi tiettyinä päivinä, sillä useimmiten ne on tilattu myymälästä käsin itse. Elintarvikkeiden tuojat ovat tuttuja henkilöitä, joiden toimintatavat ovat tiedossa. Lisäksi myymälöihin vastaanotetaan useita elokuvalähetystyökaluja viikoittain.

Myymälöiden takaovet ovat lukittuina ja niistä sekä henkilökunnan käyttämistä näkee ulos. Aukioloaikojen ulkopuolella ei liiketiloihin ole asiaa ulkopuolisilla henkilöillä. Tilat tarkistetaan lähettäessä ja helposti on nähtävissä, mikäli asiakkaita liiketiloissa vielä on. Sulkemisen yhteydessä ovet lukitaan ja takalukitaan. Toisen

myymälän liikehuoneisto sijaitsee hälytysjärjestelmällä suojatussa kiinteistössä. Hälytysjärjestelmä kytkeytyy kiinteistön ulko-oven lukituksen yhteydessä.

4.1.2.3 Rahan käsittely

Rahojen käsittelyn turvallisuus tarkoittaa toimintatapoja, jotka pyrkivät ehkäisemään rahojen sieppaamista ja ryöstöjä. Kumpikin yksikkövierailun kohde noudatti näitä periaatteita mahdollisuuksiensa mukaan yhtiön ohjeistuksen määräämällä tavalla. Aikaviivelippaita tai kassakaappeja ei myymälöissä ole, mutta suuret setelirahat säilytetään asiakkaiden katseilta suojassa kassalaatikon kolikkokaukalon alla tai siirretään pois kassalaatikosta tilityspussiin odottamaan tilityksen tekemistä.

Kassakoneen kassalaatikko aukeaa toisessa liikkeessä kassaohjelman maksutapahtuman yhteydessä automaattisesti mekanismin avulla, joten kassalaatikon avainta voidaan säilyttää muualla. Kassalaatikko suljetaan, kun maksu on suoritettu. Toisen liikkeen tapa on lukita kassalaatikko aina käytön jälkeen ja ottaa avain aina mukaan, kun kassalta poistutaan vaikka vain metrin päähän sisushyllystä elokuvaa noutamaan.

Tilitys ja rahojen laskenta suoritetaan myymälöiden näköyhteydettömissä takahuonetiloissa. Yöksi kassalaatikko jätetään näkyvästi avoimeksi ja pohjakassan rahat pidetään turvassa omassa kätöksässään. Rahoista tai myynneistä ei puhuta asiakkaiden kuullen eikä rahaa pidetä näkyvillä. Rahakuljetus tapahtuu yrityksen periaatteiden mukaisesti eli työpäivän päätteeksi tilityspussi viedään pankin yösäilöön.

4.1.2.4 Hälytys- ja valvontajärjestelmät, näpistys, varkaus ja ryöstö

Myymälöissä on käytössä valvontakamerajärjestelmä ja toisen myymälän kiinteistö on suojattu hälytysjärjestelmällä. Vakuutusehtojen vaatimukset täytetään. Hälytyspainikkeita ei ole kiinteinä eikä kannettavina versioina. VoIP-puhelimiin on esiohjelmoitu pikavalinta poliisille ja tärkeät numerot ovat puhelinten vieressä selkeästi esillä. Kameravalvontatallenteiden säilytysaika on määritelty sillä tavoin, että tallennustilan täytyttyä muisti tyhjennetään. Järjestelmän testauksesta ei ole sovittu.

Aukioloaikaiset myymälävarkaudet ja näpistykset liittyvät myynnissä oleviin elintarvikkeisiin, erityisesti makeisiin. Molemmissa liikkeissä näpistelystä on jäänyt kiinni lapsia ja nuoria. Tapauksista ilmoitetaan poliisille. Varkaudet ovat elokuvien palauttamatta jättämisistä, joiden selvitystyön poliisi hoitaa. Näpistykseen ja varkauksiin ei yrityksen puolesta ole valvontakameroita lukuun ottamatta erityisesti varauduttu, sillä ohjeistuksena on vain ilmoittaa kaikista tapauksista poliisille. Toinen myymälöistä on hankkinut itsenäisesti ohjeita näpistystilanteiden hoitamiseen. Ryöstötilanteissa toimimiseen on kaikissa ketjun myymälöissä yhtäläinen ohje.

4.1.2.5 Asiakkaiden aiheuttamat ongelmatilanteet sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta ja jälkihoito

Myymälöissä on mahdollisuus tilanteisiin, jossa asiakas tai muu henkilö käyttäytyy uhkaavasti tai toimii väkivaltaisesti. Ongelmia ovat tähän mennessä aiheuttaneet

myymälöissä etenkin alkoholista, lääkkeistä tai huumausaineista päihtyneet henkilöt. Myymälöissä ei ole erityisesti selvitetty tilanteita, joissa uhkaavaa tai jopa väkivaltaista käytöstä esiintyy. Ei niin ikään ole sovittu, minkälaisista tapauksista tulisi ilmoittaa poliisille. Uhka- ja häiriötilanteista sekä varkaustapauksista käsitellään myymälöissä sisäisesti, mutta ketjutasolle tietoa ei aktiivisesti raportoida.

Keskustelua ei ole käyty myöskään periaatteista ja tavoista, joilla esimerkiksi rajoitetaan sisäänpääsyä tai annetaan porttikieltoja tai millä keinoin toimitaan tilanteessa, jossa myymälätiloissa riidellään ja tapellaan. Myymälöissä ei ole pohdittu asiakaskunnan ja myymälän ympäristön riskiryhmiä eikä suhtautumistapaa päihtyneisiin asiakkaisiin. Myös asiakkaiden tunnistamisen piirteet ovat jääneet keskustelun ulkopuolelle.

Yrityksessä on varauduttu henkisen jälkihoidon järjestämiseen ja keskustelu tapahtuneesta esimiehen tai työtoverin kanssa tunnetiloja aiheuttaneen työtapaturman jälkeen järjestyä. Myös ammattiapua voidaan tarpeen tullen käyttää

4.1.2.6 Henkilöstön opastus, perehdyttäminen ja harjoittelu

Perehdyttämismenettelyt ovat liikekohtaisia ja myymäläpäälliköiden vastuualueella. Uudet työntekijät saavat opastuksensa työsuhteen alkaessa. Ei ole olemassa erityistä turvallisuusohjeistusta, joten turvallisuutta käsitellään siten kuin myymäläpäällikkö sen asialliseksi katsoo. Turvallisuusasioiden kertausta ei myöskään tapahdu.

4.2. Kyselyvastaukset

Vastausprosentit liikkeisiin lähetettyihin tutkimuskyselyihin esitetään taulukossa 10. Vajaa kolmannes ketjun liikkeistä osallistui vastaten kukin sekä Safety Check- että Kauris-kyselyihin. Näin ollen pienen vastausprosentin vuoksi ei vastauksista voida tehdä varmoja ketjun kattavia tulkintoja. Keskeisimmät kehittämiskohteet kyselyvastaukset kuitenkin paljastanevat.

Taulukko 10. Kyselyjen vastausprosentit.

| | Yrityksen omat liikkeet (%) | Koko ketju (%) |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Safety Check | 32,8 | 30,6 |
| Kauris | 32,8 | 30,6 |
| Kauris henkilökunta (liikkeet) | 29,9 | 27,8 |
| Kauris henkilökunta (henkilöstö) | n. 8 | n. 7 |

Osallistuneiden liikkeiden osuus saadaan korkeammaksi, kun jätetään tarkastelun ulkopuolelle Franchising-liikkeet ja lasketaan ainoastaan yrityksen itsensä omistamat myymälät mukaan. Kauris-henkilökuntakyselyyn saatiin vastauksia niin ikään noin

kolmanneksesta liikkeitä. Kun suhteutetaan saadut vastaukset kohdeyrityksen koko henkilöstömäärään, jää henkilökuntakyselyn vastaajien osuus alle kymmenykseen.

Kohdeyrityksen työsuojelupäällikkö piti saavutettua osallistumistaajuutta kokonaisuudessaan erittäin hyvänä. Hän odotti kyselyihin vastaavan vielä pienemmän osuuden liikkeistä. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta korkeampi prosentti ei olisi ollut pahitteeksi, mutta vastausprosenttia voinee kuitenkin pitää vähintään kohtuullisena.

4.2.1. Safety Check

Työsuojelun tarkistuslistojen eli Safety Check -kyselyn avulla pyrittiin myymälöiden vastuuhenkilöiden suorittamana itsearviointina kartoittamaan keskeisten työsuojeluasioiden tila. Safety Check -menetelmää on kuvattu luvussa 2.5.4. ja opinnäytetutkimuksessa käytetty varioitu kysely on liitteenä 1.

Safety Check -vastaukset esitetään ensin osa-alueittain. Lopuksi esitetään menetelmän avulla saatu yhteenveto vastanneiden liikkeiden yleisestä turvallisuuden tasosta. Kunkin osatekijän turvallisuusindeksiä laskettaessa on jätetty huomiotta ”soveltumaton”-vastaukset. Kantaa ottaneiden liikkeiden osuus esitetään tämän vuoksi taulukoissa indeksin rinnalla, mikäli se on jotakin muuta kuin täydet sata prosenttia.

4.2.1.1 Työskentely

Työskentelyn osa-alue sai keskiarvolliseksi kokonaisturvallisuusindeksikseen 79,0 %. Tuloksen merkittävyyteen vaikuttaa kantaa ottaneiden vastausten osuus 93,7 % kaikista osa-alueen vastauksista. Vastausten perusteella laskettu osa-alueen indeksi liikkeissä oli huonoimmasta parhaaseen välillä 55,6..100 %. Keskihajonnaksi tuli 13,9 %. Työskentelyn indeksit eli kyllä-vastausten osuus kantaa ottaneista vastauksista ovat taulukossa 11.

Taulukko 11. Safety Check – Työskentely.

| 1. TYÖSKENTELY | Indeksi (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|--|--------------------|---|
| 1.1. Työvaatetus ja suojainten käyttö | 77 | (73) |
| - vaatteet | 86 | 64 |
| - jalkineet | 77 | 59 |
| - henkilönsuojaimet | 71 | 95 |
| 1.2. Työtavat, -tilanteet ja työnopastus | 98 | |
| - perehdytys | 95 | |
| - työnopastus | 100 | |
| - työtavat | 100 | |
| 1.3. Väkivalta- ja uhkatilanteet | 48 | |
| - rahojen käsittely | 45 | |
| - varautuminen | 50 | |
| 1.4. Toimenpiteet hätätilanteessa | 55 | |
| 1.5. Työn organisointi | 83 | (98) |
| - oikeudenmukainen kohtelu | 91 | |
| - riittävä ja avoin tiedotus | 86 | |
| - kannustava ja vapautunut ilmapiiri | 91 | |
| - tasaisesti jakautuvat työt | 91 | |
| - sopiva työpäivän pituus | 95 | |
| - riittävästi taukoja | 37 | 86 |
| - työn suunnittelu | 95 | |
| - ruuhkahuippuihin ja poissaoloihin varautuminen | 73 | |
| Osa-alue kokonaisuutena | 79,0 | (93,7) |

Kohdeyrityksen myymälähenkilökunnalla ei ole erillistä työvaatetusta, mutta toisinaan työnantaja ja yhteistyökumppanit tarjoavat henkilöstölle työssä käytettäviksi esimerkiksi t-paitoja, joissa mainostetaan uusia elokuvia tai kampanjoita. Runkas kolmannes vastanneista liikkeistä koki, että virallisen työvaatetuksen puuttuessa kysymykset työvaatetukseen ja -jalkineisiin liittyen eivät oikeastaan koske heitä lainkaan. Kantaa ottaneista vastaajista pääosa oli vallitsevaan työvaatetusjärjestelyyn tyytyväinen. Jalkineet ovat niin ikään työntekijän omat ja 77 % katsoi liikkeensä työntekijöiden käyttämien jalkineiden olevan työhön sopivia ja turvallisia. Panostusta

henkilönsuojaimiin ja niiden käyttöön kaivattiin kolmanneksessa kaikista vastanneista liikkeistä. 71 % oli tyytyväisiä vallitsevaan tilanteeseen.

Työtapoja, -tilanteita ja työnopastusta pohtiessaan vastanneet liikkeet olivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta tyytyväisiä perehdytykseen hoitamistapaan. Liikkeet ilmoittivat kaikkien työntekijöiden saaneen työnopastukseen ja sen ajantasaisuudesta oli liikkeiden mukaan myös huolehdittu. Työtapojen turvallisuus ja tarkoituksenmukaisuus olivat myös kaikkien vastanneiden mukaan täysin kunnossa.

Väkivalta- ja uhkatilanteisiin suhtautumisesta tiedusteltiin Safety Check -kyselyssä rahankäsittelyn turvallisuuden ja mahdollisiin tilanteisiin varautumisen näkökannoilta. Tähän osa-alueeseen vastaajat kaipasivat kohennusta. 55 % vastaajista oli sitä mieltä, että rahankäsittely ei ole turvallista ja puolet kaipasi parempia uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumistoimenpiteitä. Myös hätätilanteisiin pitäisi kohdeyrityksessä varautua paremmin vastaajajoukosta noin puolen mielestä.

Työn organisointiin oltiin yleisesti ottaen melko tyytyväisiä. Yli 90 % vastanneista piti työntekijöiden kohtelua oikeudenmukaisena, ilmapiiriä kannustavana ja vapautuneena, työn jakautumista tasaisena, työpäivän pituutta sopivana ja työsuunnittelua hyvänä. Tiedottamisen riittävyys ja avoimuuteen oli tyytymättömiä 14 % vastaajista. Työn organisoinnissa negatiivisimman sävyn sai työn tauottaminen, sillä vain runsas kolmannes kantaa ottaneista myymälöistä katsoi taukoja olevan riittävästi.

4.2.1.2 Järjestys ja siisteys

Järjestyksen ja siisteyden osa-alue oli turvallisuusindeksinsä mukaan 87 % kunnossa kanta-aottavuudella 97,1 %. Tosin osa-alueella liikkeiden indeksit vaihtelivat laajalla asteikolla huonoimmasta 21,4 %:sta parhaiten arvioitujen täyteen sataan prosenttiin. Keskihajonta olikin 18 %.

Arvioinnin osa-alueella mikään ei aivan täysin tyydyttänyt kaikkia liikkeitä, kuten taulukosta 12 voidaan nähdä. Lähelle täydellisyyttä pääsivät vastanneiden mielestä liki 90 % turvallisuusindeksiin tai jopa sen yli yltäneet yleiset edellytykset järjestykselle ja siisteydelle, yhteiset pelisäännöt, kulkureitit ja työskentelyalueet, jäteastioiden riittävyys, työpisteet, myymälä sekä varastot.

Taulukko 12. Safety Check – Järjestys ja siisteys.

| 2. JÄRJESTYS JA SIISTEYS | Indeksi (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|---|--------------------|---|
| - yleiset edellytykset | 95 | |
| - yhteiset pelisäännöt | 91 | |
| - kulkureitit ja työskentelyalueet | 86 | |
| - riittävästi jätteastioita | 86 | |
| - asianmukaiset sosiaalityöt | 65 | 91 |
| 2.1. Ulkoalueet | 78 | 89 |
| - ulkoalueiden järjestys ja siisteys | 89 | 82 |
| - liukkauden torjunta | 65 | 91 |
| - hiekan, lumen tai veden sisään kulkeutumisen estäminen | 81 | 95 |
| 2.2. Varastot | 86 | |
| - varastoalueen järjestys | 86 | |
| - ehjät ja tukevat varastorakenteet | 86 | |
| 2.3. Myymälä | 95 | |
| - siisti ja puhdas lattia | 95 | |
| - pöydät, tasot, hyllyt, päällykset siistit ja järjestyksessä | 95 | |
| - myymälän järjestys | 95 | |
| 2.4. Työpisteet | 95 | |
| Osa-alue kokonaisuutena | 87,0 | (97,1) |

Eniten vastanneissa liikkeissä harmiteltiin sosiaalityöjen olemusta. 35 % ilmoitti niissä olevan puutteellisuuksia. Korjattavaa olisi samassa määrin myös ulkoalueiden liukkauden torjunnassa. Hiekan, lumen tai veden sisään kulkeutumisen estämiseen oltiin tyytyväisiä 81 % voimalla.

4.2.1.3 Kone- ja laiteturvallisuus sekä työvälineet

Kone- ja laiteturvallisuuden sekä työvälineiden osa-alueen kyselyvastaukset olivat kovin kirjavia. Tällä osa-alueella oli eniten ”ei sovellu” -vastauksia. Turvallisuusindeksiin tuli vaihtelua minimin 28,6 %:sta täyteen sataan prosenttiin ja keskihajonta oli 20,6 %. Kokonaisuuden turvallisuusindeksi oli 87 %, kun kantaa osa-alueen kokonaisuuteen otti 77,4 % vastauksista. Turvallisuusindeksit on kirjattu taulukkoon 13.

Taulukko 13. Safety Check – Kone- ja laiteturvallisuus sekä työvälineet.

| 3. KONE- JA LAITETURVALLISUUS SEKÄ TYÖVÄLINEET | Indeksi (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|---|------------------------|---|
| - turvallisuusmääräykset | 87 | 68 |
| - ehjät ja turvalliset koneet ja laitteet | 95 | 86 |
| - käyttöohjeet | 88 | 73 |
| - vaaraa aiheuttavat osat suojattu | 100 | 45 |
| - sähköjohdot ja pistokkeet ehjiä ja kunnossa | 77 | |
| - vaarallisten olosuhteiden huomioon ottaminen | 85 | 59 |
| - koneiden ja laitteiden käyttö opastettu | 100 | 86 |
| - työvälineet sopivia ja turvallisia | 91 | |
| Osa-alue kokonaisuutena | 87,0 | (77,4) |

Noin neljännes myymälöistä tuumi täydellä kantaaottavuudella, että sähköjohdoissa ja pistokkeissa olisi korjattavaa. Kaikki muut seikat kone- ja laiteturvallisuudessa saavuttivat vastanneista kantaa ottaneiden osalta turvallisuusindeksin 85 % tai yli. Jokainen vastannut liike otti kantaa työvälineiden sopivuuteen ja turvallisuuteen ja turvallisuusindeksi niiden osalta oli 91 %.

4.2.1.4 Työympäristötekijät

Työympäristötekijöiden turvallisuusindeksi oli 82,1 %. Kantaa otti 82,1 % vastauksista. Liikkeiden työympäristötekijöilleen arvioimat turvallisuusindeksit vaihtelivat välillä 44,4..100 % ja keskihajonnaksi tuli 17,4 %.

Taulukosta 14 voidaan nähdä, että vaarallisia aineita sisältävien tuotteiden turvallisuuteen oltiin tyytyväisiä indeksillä 95 %. Melua tuottavia laitteita koskevan kohdan ei yleisesti katsottu soveltuvan oman työn arvioimiseen, sillä vain noin neljännes kommentoi tätä. Työpisteet ja eristykset olivat vastausten mukaan melun suhteen sataprosenttisen kunnossa, joten ääntä vaimentavien materiaalien käytöllä ei ole merkitystä. Valaistus tyydytti indeksillä 86 %, mutta joissakin vastanneista liikkeistä valaistusolosuhteet kaipasivat kovasti kohennusta.

Taulukko 14. Safety Check – Työympäristötekijät.

| 4. TYÖYMPÄRISTÖTEKIJÄT | Indeksi (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|---|--------------------|---|
| 4.1. Vaarallisia aineita sisältävät tuotteet | 95 | 84 |
| - kemikaalien pakkaukset ja käyttöturvallisuustiedotteet | 94 | 82 |
| - kemikaalien asianmukainen käyttö | 95 | 86 |
| 4.2. Lämpöolot, ilmanpuhtaus ja ilmastointi | 65 | 90 |
| - sopiva työympäristön lämpötila | 52 | 95 |
| - riittävä ilmanvaihto ja vedoton työpiste | 50 | 91 |
| - ilmanvaihtokojeiden säännöllinen huolto | 59 | 82 |
| - sopiva ilmankosteus | 84 | 86 |
| - puhdas hengitysilma | 81 | 95 |
| 4.3. Melu | 94 | 50 |
| - riittävän hiljainen työpiste | 100 | |
| - melua tuottavat laitteet eristetty | 100 | 23 |
| - ääntä vaimentavien materiaalien käyttö | (67) | 27 |
| 4.4. Valaistus | 86 | |
| - yleisten alueiden, työpisteiden ja kulkureittien riittävä valaistus | 82 | |
| - häikäisemätön valaistus | 91 | |
| - heijastukseton kuvaruutu | 86 | |
| Osa-alue kokonaisuutena | 80,3 | (82,1) |

Lämpöolot, ilmanpuhtaus ja ilmastointi saivat osa-alueen huonoimman indeksin 65 %. Vain noin puolet kantaa ottaneista koki työympäristön lämpötilan sopivana ja ilmanvaihdon riittävänä sekä työpisteen vedottomana. Ilmanvaihtokojeiden kunnossapitoon ja huoltoon olisi kiinnitettävä huomiota lähes kahdessa viidestä liikkeestä. Ilmankosteus ja hengitysilman puhtaus sen sijaan olivat kunnossa runsaassa neljässä viidenneksessä.

4.2.1.5 Ergonomia

Ergonomian vastausten kantaa ottaneiden osuus oli kyselyn osa-alueiden suurin 97,9 %. Kokonaisuuden turvallisuusindeksi oli 81,7 %. Huonoimmillaan se oli eräässä myymälässä arvioitu 38,5 % ja parhaimmillaan ergonomian katsottiin olevan täysin

kunnossa. Keskihajonta oli ergonomian osa-alueen turvallisuusindekseillä 16,4 %. Taulukko 15 esittelee osa-alueen turvallisuusindeksit.

Taulukko 15. Safety Check – Ergonomia.

| 5. ERGONOMIA | Indeksi (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|--|--------------------|---|
| 5.1. Työpisteen suunnittelu ja työasennot | 83 | 98 |
| - tarkoitukseen sopivat työtilat | 77 | |
| - työpisteessä riittävästi tilaa | 82 | |
| - työasentojen vaihtelu | 71 | 95 |
| - työskentely mahdollista istuen ja seisten | 63 | 86 |
| - työvälineet ulottumisetäisyydellä | 95 | |
| - oikeat työasennot | 68 | |
| - työtaso sopivalla korkeudella | 86 | |
| - riittävän kokoinen työpöytä | 100 | |
| - näyttöpäätteiden sijoittelu | 77 | |
| - merkkien luettavuus näytöllä | 100 | |
| - ohjelmisto | 91 | |
| - portaat, seisoma-alustat ja askelmat | 80 | 91 |
| 5.2. Nostot ja muu tavarankäsittely | 68 | |
| Osa-alue kokonaisuutena | 81,7 | (97,9) |

Vastausten perusteella ergonomiaa voitaisiin parantaa panostamalla työasentoihin ja mahdollistamalla työskentely sekä istuen että seisten. Myös nostoja ja tavarankäsittelyä tulisi saada ergonomisemmin toteutettaviksi. Noin kolmannes vastanneista oli tätä mieltä. 29 % kaipasi työasentojen vaihtelun mahdollisuutta. Neljännes myymälöistä katsoi työtilojen ergonomiassa olevan parantamisen varaa samoin kuin näyttöpäätteiden sijoittelussakin.

Täysin tyytyväisiä oltiin työpöydän kokoon ja merkkien luettavuuteen näyttöpäätteiltä. Myös ohjelmistoon ja työvälineiden sijoitteluun ulottumisetäisyydelle oltiin yli 90 %:n indeksillä tyytyväisiä.

4.2.1.6 Työterveyshuolto, ensiapu, palo- ja pelastusvalmius

Osa-alue sai kyselyn keuhnoimman turvallisuusindeksin 42,2 %, kuten taulukko 16 osoittaa. Huonoimmillaan työterveyshuolto ja ensiapu sekä palo- ja pelastusvalmius arvioitiin täysin olemattomiksi. Vaihtelua oli runsaasti, sillä osa-alue todettiin muutamassa myymälässä täysin kunnossa olevaksi ja keskihajonta olikin 28 %.

Taulukko 16. Safety Check – Työterveyshuolto, ensiapu, palo- ja pelastusvalmius.

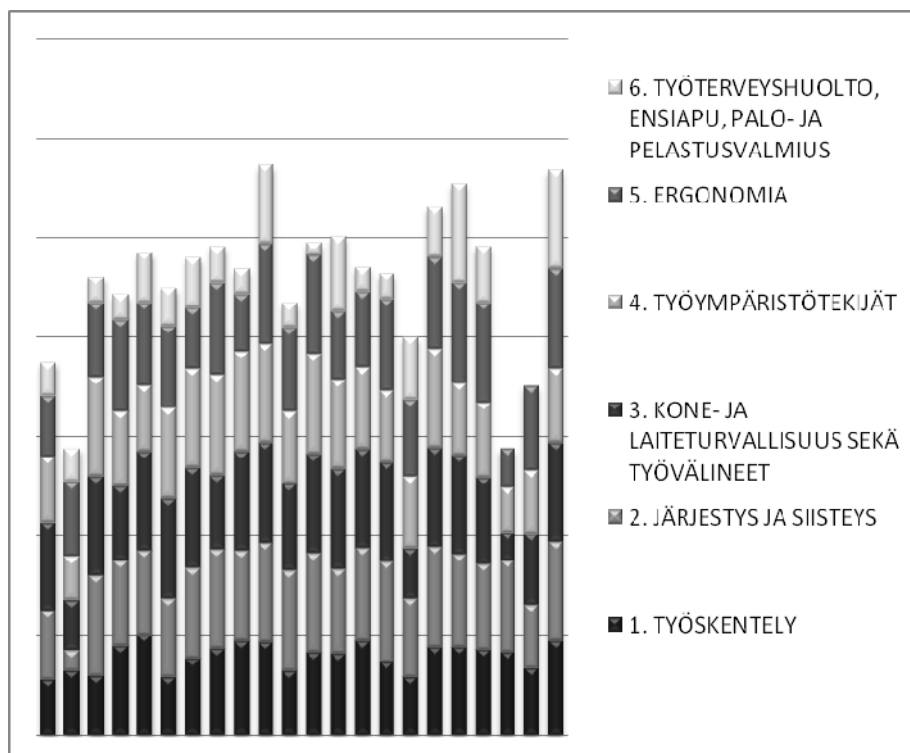
| 6. TYÖTERVEYSHUOLTO, ENSIAPU, PALO- JA PELASTUSVALMIUS | Indeksi (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|---|------------------------|---|
| 6.1. Työterveyshuolto | 23 | 85 |
| - asianmukainen työterveyshuolto | 33 | 95 |
| - tarpeiden mukainen sisältö | 17 | 82 |
| - järjestelmällinen ja ennalta ehkäisevä työkykyä ylläpitävä toiminta | 18 | 77 |
| 6.2. Ensiapu | 19 | |
| - ensiapuvälineiden saatavuus | 19 | |
| - työntekijöiden ensiaputaito | 19 | |
| 6.3. Palo- ja pelastusvalmius | 69 | 97 |
| - hätänumerot puhelimen vieressä näkyvissä | 77 | |
| - paloturvallisuus | 52 | 95 |
| - muu pelastusturvallisuus | 76 | 95 |
| Osa-alue kokonaisuutena | 42,2 | (93,1) |

Työterveyshuollon ja ensiavun turvallisuusindeksit 23 % ja 19 % kertovat, että vastaajat kaipaivat näissä parannusta kipeästi. Kolmannes piti työterveyshuoltoa asianmukaisena, mutta vain vajaa viidennes katsoi sen sisällön vastaavan tarpeita. Myös työkykyä ylläpitävä toiminta oli kunnossa vain 18 %:n mukaan. Ensiapuvälineiden saatavuutta tulisi parantaa ja työntekijöiden ensiaputaitoja kehittää, sillä neljä viidestä myymälästä oli tätä mieltä.

Paloturvallisuus oli kunnossa noin puolessa vastanneista liikkeistä ja muuhun pelastusturvallisuuteen uskottiin indeksillä 76 %. Tällä hetkellä toteutumatta jäi vajaassa neljänneksessä vastanneista liikkeistä yksinkertainen turvallisuustoimenpide pitää hätänumerot puhelimen vieressä esillä.

4.2.1.7 Yhteenveto

Safety Check -menetelmällä kootuista vastauksista saatiin vastanneiden myymälöiden keskuudessa kokonaisturvallisuudeksi 78,2 %. Pienin vastanneen myymälän saavuttama turvallisuusindeksi oli 55,6 % ja parhaimmillaan kokonaisturvallisuus sai indeksikseen 96,7 %. Keskihajonta kokonaisturvallisuuden suhteen oli 11,4 %. Kuva 7 esittää vastanneiden liikkeiden turvallisuusindeksipalkit satunnaisessa järjestyksessä.



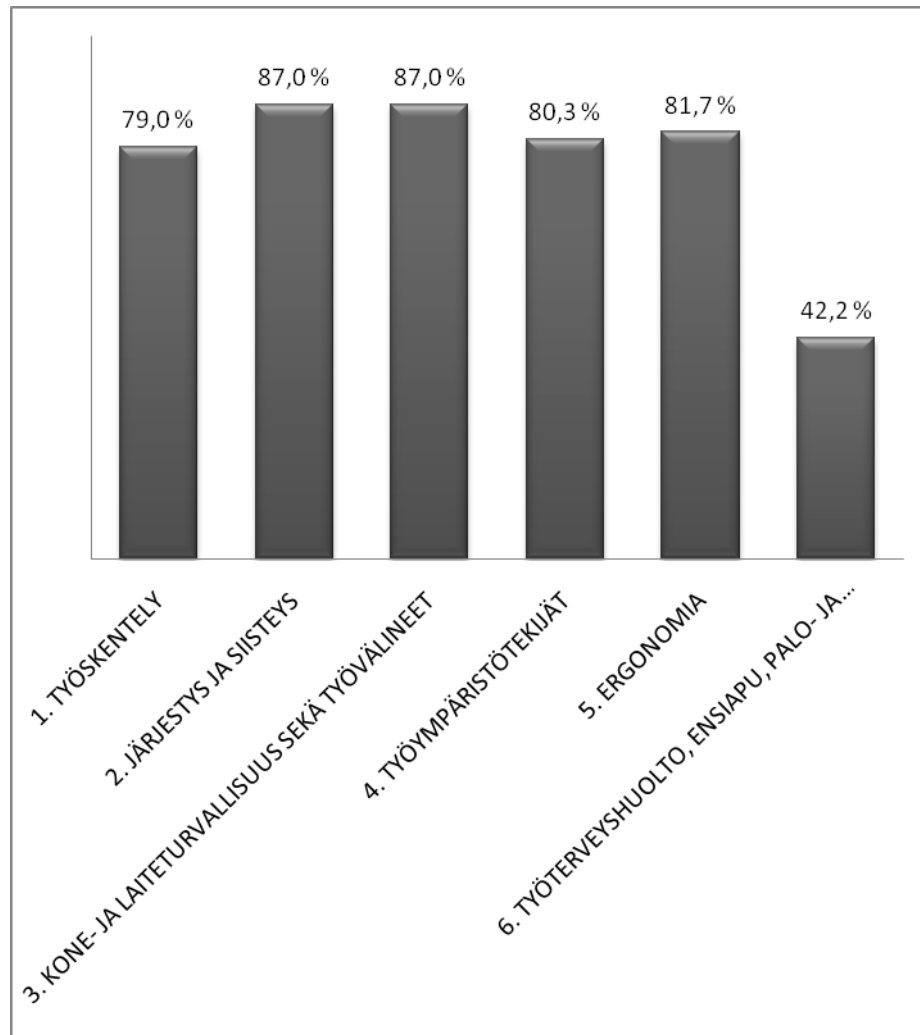
Kuva 7. Safety Check – Vastanneiden liikkeiden turvallisuusindeksit.

Safety Checkin osa-alueittaiset kokonaisindeksit ja pienimmät saavutetut indeksit on koottu taulukkoon 17. Kullakin osa-alueella ylsi omasta mielestään kyselyvastausten perusteella jokin tai muutama liike sataprosenttiseen turvallisuuteen.

Taulukko 17. Safety Check – Yhteenveto.

| SAFETY CHECK | Indeksi (%) | Pienin (%) | Kantaa ottaneiden vastausten osuus (%) |
|--|--------------------|-------------------|---|
| 1. Työskentely | 79,0 | 55,6 | 93,7 |
| 2. Järjestys ja siisteys | 87,0 | 21,4 | 97,1 |
| 3. Kone- ja laiteturvallisuus | 87,0 | 28,6 | 77,4 |
| 4. Työympäristötekijät | 80,3 | 44,4 | 82,1 |
| 5. Ergonomia | 81,7 | 38,5 | 97,9 |
| 6. Työterveyshuolto, ensiapu, palo- ja pelastusvalmius | 42,2 | 0,0 | 92,1 |
| Yhteensä | 78,2 | 55,6 | 91,4 |

Kuvan 8 palkit ilmentävät kyselyssä saavutettuja osa-alueiden keskiarvollisia turvallisuusindeksejä.



Kuva 8. Safety Check – Osa-alueiden turvallisuusindeksit.

Vaihteluväli tai luottamusväli kyselystä saadulle turvallisuusindeksille voidaan laskea yhden muuttujan tai keskiarvon virhemarginaalin kaavalla (1), jossa kerroin määräytyy valittavan riskitason mukaan. Kun riskiksi valitaan 5 %, kerroin on 1,96. Se tarkoittaa opinnäytetyön Safety Check -kyselyn tapauksessa 5 %:n riskiä, ettei koko ketjussa turvallisuusindeksi olekaan saatavalla vaihteluvälillä.

$$m = \pm 1,96 \frac{s}{\sqrt{n}} \quad (1)$$

missä m = virhemarginaali

s = keskihajonta

n = otoksen suuruus

Virhemarginaaliksi saadaan kaavan avulla laskettua $\pm 4,8$ %. Vastanneiden liikkeiden turvallisuusindekseistä laskettu aritmeettinen keskiarvo $78,2 \pm 4,8$ % luottamusvälillään pätee koko kohdeyritykseen 95 % todennäköisyydellä.

Samalla tavoin voidaan laskea yksittäisten osa-alueiden virhemarginaalit. Työskentelyn turvallisuusindeksi on silloin $79,0 \pm 5,8$ %, järjestyksen ja siisteyden $87,0 \pm 7,5$ %, työvälineiden, kone- ja laiteturvallisuuden $87,0 \pm 8,6$ %, työympäristötekijöiden $80,3 \pm 7,3$ %, ergonomian $81,7 \pm 6,9$ % sekä työterveyshuollon, ensiavun, palo- ja pelastusvalmiuden $42,2 \pm 11,7$ %.

4.2.2. Kauris – väkivalta- ja uhkatilanteet

Väkivalta- ja uhkatilanteita on tapahtunut liikkeen sijaintipaikasta ja iästä riippuen joidenkin liikkeiden viikoittaisista myymälävarkauksista erään liikkeen täydelliseen väkivallalta ja uhalta säästymiseen. Eräs käytännössä liki koskemattomana säilynyt liike kuitenkin kokee turvallisuutensa puutteelliseksi, vaikka on kohdannut uhkaa erittäin harvoin ja ainoastaan suuttuneiden asiakkaiden aiheuttamana. Myymälöissä toistuvasti koettuja ongelmia ovat elintarvikkeiden ja oheistuotteiden näpistykset sekä sanallinen häirintä ja uhkailu. Huutamista ja solvaamista esiintyy vuositasolla yli 80 % vastanneista liikkeistä. Erään varsin satunnaisesti vuosittain näihin tilanteisiin joutuneen liikkeen mielestä tilanteet ovat toisinaan enemmän ärsyttäviä kuin pelottavia. Eräissä liikkeissä sanallinen häirintä on ollut suhteellisen usein seksuaalista ja erittäin ahdistavaa. Seksuaalista sanallista häirintää on koettu ainakin neljäsosassa vastanneista myymälöistä. Kyselyssä ei suoraan erikseen tätä tiedusteltu, joten määrä on todennäköisesti suurempi.

Tilanteissa uhkaa ja sanallista väkivaltaa esiintyy etenkin juopuneiden ja mielenterveydeltään ongelmaisten henkilöiden sekä huumeidenkäyttäjien taholta. Päihteiden käyttäjät mainitaan lähes jokaisen vastaajan listauksessa. Tämän ryhmän katsotaan usein häiritsevän työskentelyä käytöksellään, ovat he sitten asiakkaina tai muuten vain paikalle osuneita. Aggressiivisuuden purkamista on saatu vastaanottaa myös palveluun pettyneiltä tyytymättömiltä tai muuten vain huonotuulisilta tai vihaisilta asiakkailta. ”Hankalien asiakkaiden” kovaäänistä käyttäytymistäkin riittää miltei kaikissa vastanneissa myymälöissä. Lisäksi useat vastaajat nimeävät erikseen reklamaatiot ja perintäasiat uhkaavia tilanteita synnyttävinä. Mainitaan myös talvikylmällä liikkeeseen lämmittelemään tulevat ajan kuluttajat, joiden kehottaminen liikkeestä poistumiseen aiheuttaa uhkaavaa vastustelua. Laaja asiakaskunta ja liiketilan sijainti ovat erään vastaajan mukaan tuoneet ikävän usein kohdattua uhkaa työhön. Tiloihin saattaa astella sisälle jos jonkinlaista ohikulkijaa. Toisen mukaan suurin osa uhkaavista tilanteista syntyy, jos myyjä yrittää katsoa epäilyttävien henkilöiden perään, ettei tavaraa varasteta. Varasteluun koetaan syyllistyvän etenkin ”nuorisoporukoiden ja kerjäläisten”.

Joistakin vastauksista välittyy kuva, että varsinaiseksi väkivallaksi ja uhaksi ymmärretään vain fyysinen kontakti. Epäasiallinen työntekijöiden kohtelu ja häirintä on niin arkipäiväistä, että eräs liike toteaa yhden ja saman lauseen sisällä: ”Ei oikeastaan ole ongelmia, mutta varastelua, huutamista, solvaamista ja uhkailua on kyllä paljon”. Uhan kokemusten katsotaan painottuvan viikonloppuiltoihin.

Taulukoon 18 on koottu toteutuneiden väkivalta- tai uhkatilanteiden tapahtumataajuuksien osuuksia vastanneissa liikkeissä. Vastanneista liikkeistä ryöstön, ryöstön yrityksen tai rahojen sieppauksen oli myymälän olemassaolon aikana kokenut joka kymmenes vastannut liike. Aseella uhkailluksi oli joutunut 5 % vastaajista. Kuukausittain kohdataan varkauksia tai näpistyksiä vastanneista liikkeistä kolmanneksessa ja solvaamista sekä muita sanallisen uhkailun muotoja runsaassa neljänneksessä.

Taulukko 18. Kauris – Toteutuneet uhkatilanteet.

| | Viikoittain | Kuukausittain | Vuosittain | Ei joka vuosi | Ei koskaan |
|---|-------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Ryöstö tai ryöstön yritys | | | 5 % | 5 % | 91 % |
| Aseella uhkaileminen | | | | 5 % | 95 % |
| Rahojen sieppaus | | | | 9 % | 91 % |
| Varkaus, näpistys | 9 % | 23 % | 41 % | 14 % | 14 % |
| Solvaaminen, huutaminen, sanallinen uhkailu | 5 % | 23 % | 55 % | 9 % | 9 % |

Muiksi häiriötilanteiksi, joita 27 % liikkeissä oli tapahtunut, luettiin jo mainittu seksuaalinen sanallinen ahdistelu ja muut kuukausittaiset uhkaavat häiriötilanteet. Uhkailua puhelimitse koetaan vuosittain suuttuneiden asiakkaiden taholta ja pahimpana muuna toteutuneena uhkana kertoo eräs liike suuttuneen asiakkaan rikkoneen työntekijän pyörästä kumit.

Vastanneista liikkeistä 23 % katsoo väkivalta- ja uhkatilanteiden lisääntyneen viime aikoina. 64 % on sitä mieltä, että tilanne on säilynyt ennallaan ja loput uskovat niiden vähentyneen. Syiksi arvioidaan lisääntymisen kohdalla perintäyrityksen kanssa aloitetun yhteistyön, joka ”ohjaa asiakkaat yleensä suoraan liikkeen työntekijöiden kimppuun”. Muutama myymälä koki liiketilojen muuton lisänsen ongelmia muun muassa liki sijaitsevien pubien ja linja-autopysäkkien vuoksi. Sijaintien kaupungin keskustassa, ostoskeskuksessa, edellä mainittujen liepeillä tai aktiivikäytössä olevien kulkureittien varrella katsottiin myös lisänsen tilanteiden uhkaa. Arveltiin myös muutosta ihmisten mielenterveydessä ja käyttäytymisessä yleiseksi syyksi tilanteiden lisääntymiseen. Kylmä talvi on lisäksi ajanut normaalia enemmän kodittomia ja vähäosaisia sisätiloihin lämmittelemään. Vähentymistä kommentoitiin aktiivisemmilla porttikielloilla ja poliisilla uhkaamisella ja vuonna 2009 käyttöön otetulla kameravalvonnalla. Eräissä liikkeissä katsottiin henkilökunnan tietoisuuden lisääntymisen ja epäilyttävien asiakkaiden tarkkailemisen vähentäneen tilanteita.

Yrityksen myymälätoiminnassa toteutuvat monet väkivallan vaaraa lisäävät piirteet. Työ vastanneissa liikkeissä oli sataprosenttisesti yksintyöskentelyä. Myöhäiset työskentelyajankohdat ja töistä poislähtö yksin liikettä suljettaessa on niin ikään ongelma kaikissa vastanneissa liikkeissä ja valtaosassa koko ketjua. Vastaajista 91 % hoitaa päivittäisen rahojen kuljetuksen työpaikalta pankin yösäilöön itse ja usein vielä iltamyöhällä sulkemisajan jälkeen viimeisenä työsuoritteena. 77 % koki liikkeen ympäristön pimeänä. 14 % mielestä ympäristö oli riittävästi valaistu ja 9 % katsoi kysymyksen heille soveltumattomaksi. Piiloutumispaikkoja poistumisreitien lähellä on runsaassa puolessa vastanneista liikkeistä.

Liikkeen tilaratkaisut vaikuttavat turvallisuuteen monella tapaa. Näkyvyys liikkeen sisällä koettiin riittäväksi 73 %:ssa vastanneita liikkeitä. Näkyvyys ulkoa oli hieman heikompi: tyytyväisiä oli 68 %. Valaistus liikkeiden sisätiloissa sekä tavaroiden vastaanottopaikoilla oli vastaajien mukaan useimmiten hyvä, vain 5 % totesi nämä valaistusratkaisut riittämättömiksi. Myös sisäänkäyntien valaistus on myymälöissä melko hyvä, sillä 86 % oli tyytyväisiä. Työntekijöiden uloskäynneissä sen sijaan kaivattiin lisävalaistusta 41 %:ssa vastanneita liikkeitä.

Kalusteet suojaavat työntekijää vastausten mukaan kolmessa viidestä liiketilasta. Kalusteratkaisut pitävät 82 %:n mukaan asiakkaat erossa rahoista. Henkilökuntatiloihin pääsy sen sijaan on estetty vain puolessa vastanneista myymälöistä. Kassalle päästäkseen on koko liike kierrettävä kolmessa liikkeessä viidestä.

Järjestys ja siisteys eivät aiheuta huolta, mutta 59 % vastaajista ilmoitti palvelutiskillä säilytettävän aseeksi sopivia esineitä. 45 % koki, että uhkatilanteessa pakeneminen työpisteestä ei ole helppoa. Poistumistien oven lukitus on avattavissa avaimetta kolmessa neljästä liikkeestä ja takaovellisissa liikkeistä 83 % pitää takaovet lukossa päivälläkin. Ovisilmä tai kameravalvonta on kolmanneksessa takaovellisista liikkeistä ja takaoven ovikello on 17 %:lla näistä liikkeistä. Varmuusketjuja ei takaovilla ole missään.

Valvonta- tai hälytyslaitteista tuotevalvonta ja kulunvalvonta koettiin soveltumattomina. Turvaportit ovat kuitenkin käytössä muutamassa suuremmassa myymälässä, joissa vuokraelokuvia säilytetään niin sanotusti hyllykoteloissaan eli asiakkaiden saatavilla sinetein varustettuina. Vuokrattavasta tuotteesta sinetti poistetaan maksutapahtuman yhteydessä. Yleisempi tapa elokuvalevyjen säilyttämiseen on myyjän valvovan silmän alla palvelutiskin takana, josta asiakas elokuva vuokratessaan saa tuotteen haltuunsa. Valvontapeilejä on käytössä ainoastaan yhdessä liikkeessä kaikista vastanneista.

Kesällä 2009 ketjun miltei kaikkiin liikkeisiin asennettiin tallentavat valvontakamerat. Vastanneista nämä uupuvat ainoastaan yhdeltä liikkeeltä. Järjestelmä on värillinen ja 77 % pitää kuvan laatua hyvänä. Hälytyspainikkeita tai kannettavia henkilökohtaisia hälyttimiä ei ole, mutta hälytysnappia toivottiin käyttöön lähes jokaisessa liikkeessä. Puhelin on palvelupisteillä käytössä koko ketjussa. Puhelimet ovat IP-puhelimia, joiden käytettävyys riippuu Internet-yhteyden toimivuudesta. On kuitenkin sallittua pitää omaa matkapuhelinta ulottuvilla. Tätä käytäntöä toteutetaan

puolessa vastanneista myymälöistä. Puhelimiin on vastaajien mukaan ohjelmoitu poliisin pikanäppäin samoin puolessa myymälöistä ja tärkeät puhelinnumerot pidetään esillä 82 %:ssa myymälöistä.

Rahojen käsittelyssä tärkeä periaate olla säilyttämättä kassalla suuria summia on käytössä 64 %:ssa vastanneita liikkeitä. Kassakaappi ja turvavetriini kassalla löytyvät ainoastaan yhdestä liikkeestä, mutta kaikilla on lukittavat kassalippaat ja automaattisesti sulkeutuvat eli kiinni työnnettäessä lukkiutuvat kassalippaat on lähes kolmella liikkeellä neljästä. Erillisiä setelilippaita tai aikaviivelippaita ei ole käytössä. Lippaan avainta säilytetään muualla kuin kassalla runsaassa kolmanneksessa liikkeistä. Samankokoinen osuus vastanneista hoitaa kassalippaan sijoittamisen ulkopuolisilta näkymättömissä. Rahojen laskeminen suoritetaan 86 prosenttisesti asiakkaiden näkymättömissä, mutta lukittava tila laskemiseen on käytössään 36 %:lla liikkeistä.

Rahojen kuljetus tapahtuu iltaisin sulkemisajan jälkeen. Yleisesti toimitaan niin, että iltavuorolainen kuljettaa viimeisenä työsuorituksenaan yksin tilityspussin pankin yösäilöön. Erityisistä syistä on voitu neuvotella rahankuljetus tapahtuvaksi aamuvuorolaisen toimesta joko töihin tullessa ennen liikkeen avaamista tai vuoron vaihtumisen ajankohtaan. Turvalaukkua käytetään rahan kuljetukseen yhdessä vastanneista liikkeistä. Rahojen kuljettaja vaihtuu 45 %:ssa vastanneita liikkeitä. Kuljetusaikaa vaihtelee 18 % ja laukkuja, jossa tilityspussi kuljetetaan, 9 %. Reittiä vaihtelee ainoastaan yksi liike.

Omaan henkilökuntaan ei kuulu vartijoita eikä vartiointiliikkeen paikallisvartiointia eli kiinteistössä olevaa vartijaa tai vartiointiliikkeen piirivartiointia käytetä. Joidenkin liikkeiden sijaintikiinteistöissä tosin liikkuu vartijoita, mutta kohdeyritys ei näitä palveluja käytä. 82 %:ssa liikkeistä turvajärjestelyistä ilmoitettava tarra on kiinnitetty helposti havaittavaan paikkaan. 73 % liikkeistä on kiinnittänyt tarran oveen tai ikkunaan. Pituusteippejä ulko-oven vieressä ei ole yhdelläkään vastaajalla. Itsepuolustusvälineistöä, kuten sumutin tai päällekkäushälytin, on käytettävissä yhdellä viidestä liikkeestä. Itsepuolustustaitoja hallitsee vajaa kymmenys vastaajista.

Ennalta ehkäisevinä toimenpiteinä vastaajista 64 % ilmoittaa ennalta sovitut toimintaperiaatteet väkivala- ja uhkatilanteiden varalle. Kaksi viidestä liikkeestä raportoi sairauspoissaoloihin johtavista väkivalta- ja uhkatilanteista ja vajaa neljännes muista väkivalta- ja uhkatilanteista. Kyseessä on liikkeiden oma käytäntö ilmoittaa esimiehille ja aluepäälliköille sattumuksista, sillä virallista raportointijärjestelmää tai ilmoituskanavaa yrityksen käytössä ei ole. Runsas kolmannes vastaa kuitenkin käyttävänsä raportoinnin tietoja hyväksi turvallisuuden kehittämisessä. Omaa riskikartoitusta tai turvallisuuden suunnittelua harjoittaa vajaa viidesosa vastaajista.

Tapausten jälkeen tehtävinä toimina henkistä jälkihoitoa väkivaltatilanteisiin joutuneille lupaa 23 % liikkeistä. Säännöllistä keskustelua tapahtuneista väkivalta- ja uhkatilanteista käy runsas kolmannes vastaajista. Työntekijöiden kouluttamiseen ja koulutuksen kertaamiseen yrityksessä ilmoittaa olevansa tyytyväinen kaikista vastanneista liikkeistä ainoastaan yksi.

Rahankäsittelyä, säilytystä ja kuljettamista koskeviin ohjeet ovat kunnossa 91 %:n mielestä. Ohjeistukseen toimenpiteistä lähdettäessä viimeisenä tai saavuttaessa ensimmäisenä, kuten ovien lukitsemisesta ja avaamisesta tai hälytysjärjestelmästä, kaipaa parannusta vastaajista viidesosa. Hälytysten tekemisen, avun kutsumisen, turvalaitteiden käytön ja varkaustilanteiden ohjeiden katsovat 86 % myymälöistä olevan ajan tasalla. Ryöstöihin kaivataan parempaa ohjeistusta viidenneksessä liikkeitä. Vaikeat asiakastilanteet esimerkiksi humalaisten tai huumeiden käyttäjien kanssa ja muut hankalat tilanteet sen sijaan vaatisivat jo runsaan kolmanneksen mielestä lisää ohjeita ja koulutusta. Tunnistustietojen ottamista halutaan oppia 32 %:ssa vastanneita liikkeitä.

Vastaajat sanailivat huomioitaan myös vapaasti. Yleinen kokemus oli, että turvallisuusnäkökohtia on suunniteltu ja ohjeistettu hyvin, paperilla. Töitä tehdään kuitenkin yksin myös viikonloppuillaisin ja todella suureksi puutteeksi lasketaan aiemmista työpaikoista poikkeava käytäntö kuljettaa yksin myöhään illalla tai yöllä rahaa. Eräissä tapauksissa korostettiin jouduttavan liikkumaan rahojen kanssa kaupunkien keskustoissa baarien lähetyvillä. Rahan käsittely ja yksin työskentely aiheuttavatkin joissakin liikkeissä ahdistusta ja saatua ohjeistusta rahojen laskemisesta aukioloajan ulkopuolella ja pienten summien periaatetta pidetään riittämättömänä turvallisuustoimena. Liikkeet ehdottavat ratkaisuksi kassakaappia, jossa rahoja voitaisiin säilyttää ennen tilitysten tekemistä.

Vastauksissa painotettiin useasti, että vaikka käsikirjassa onkin ohjeita murren, ryöstön tai tulipalon kaltaisiin vaaratilanteisiin, tai niistä on kirjallisten ohjeiden puuttuessa suullisesti ohjeistettu, niin käytännön opastus ja harjoittelu puuttuu. Käytännön opastus puuttuu myös turvakameroiden käyttämisestä, vaikka liikkeissä käyttöohjeet niihin onkin. Koettiin myös, että valvontakameroita ei ole tarpeeksi tai ne ovat olleet pitkiä aikoja poissa käytöstä ylemmän tahon resurssien puutteen tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Jotkin liikkeet ovat hartaasti pyytäneet johtoportaalta lupaa sopimukseen vartiointiyrityksen kanssa. Liikekeskusten yhteydessä sijaitsevien liikkeiden liepeillä päivystäviltä vartijoilta on nimittäin saatu ”heidän toimenkuvaansa venyttänyttä” ratkaisevaa apua heidän tultuaan auttamaan vaikeissa tilanteissa silkkaa inhimillisyyttään. Näissä liikkeissä on tavattu lähes kuukausittain uhkatilanteita, jotka eivät onneksi ole johtaneet fyysiseen väkivaltaan, mutta joista suurimmassa osassa työntekijät ovat olleet voimattomia ratkaisemaan niitä itse.

Murtosuojauksesta selvisi Kauris-kyselyssä seuraavaa. Seiniä, kattoja ja lattiaa pidettiin vahvarakenteisina 68 %:ssa vastanneita liikkeitä. Kolmannes liikkeistä oli täysvalaistu ulkopuolelta ja vakuutusyhtiön hyväksymä käyttölukko oli ovelle vastanneiden mukaan vain vajaalla puolella liikkeistä. Lukon vastalevy koettiin vahvaksi ja kiinnitys karmiin luotettavaksi niin ikään puolella myymälöistä. Varmuuslukko ja saranatapid oven saranapuolelta puuttuivat vajaalta viidennekseltä. Ikkunaristikko oli ainoastaan yhdessä vastanneessa liikkeessä ja viidesosalla oli ovissa ristikko, kalterit tai vastaava.

Avainkontrollin vastuuhenkilönä liikkeissä on liikkeestä vastaava myymäläpäällikkö tai vastuumyyjä. Runsaat puolet liikkeistä kokee, että avaimista vastaavaa henkilöä ei oikein ole nimetty. Avaimet luovutetaan käyttötärpeeseen, mutta kuittausta niistä ei tarvitse jättää eikä kirjaa luovutetuista avaimista pidetä, sillä avainten määrä liikettä kohden on pieni. Avaimet palautetaan työsuhteen päättyessä. Lisäavaimien tilaus onnistuu ainoastaan avainkortilla valtuutetusta lukkosepänliikkeestä tai lukon valmistajalta 64 %:ssa myymälöitä. Työpaikan avaimia säilyttää lukitussa avainsäilytys- tai kassakaapissa vain 14 % vastaajista. Hälytysjärjestelmää ei yrityksessä ole käytössä.

4.2.3. Kauris henkilökuntakysely

Henkilökuntakyselyyn vastanneiden kokemukset uhka- ja väkivaltatilanteista ovat varsin kirjavia. Eräät eivät ole havainneet tai kohdanneet väkivaltaa lainkaan. Toiset mainitsevat samassa lauseessa säästyneensä kokonaan väkivallalta, mutta kokevansa suullista uhkailua jopa viikoittain. Jotkut kokevat väkivaltatilanteiden olevan lähes poikkeuksetta lähtöisin asiakkaista liittyen esimerkiksi erimielisyyksiin asiakkaan ja myyjän välillä tai ollen vain asiakkaan päähänpistojä. Fyysistä kontaktia on ollut harvoissa tapauksissa ja se on ollut vastanneiden mukaan pahimmillaan käsivarresta kiinni ottamista ja liikkumisen estämistä. Suoranaisten väkivallan sijaan on siedettävä hyvinkin usein vihaisia asiakkaita. ”Aggressiivinen” ja ”humalainen” ovat sanoja, jotka toistuivat yhdessä ja erikseen vastauksissa väkivaltaongelmista tiedustelevaan kysymykseen.

Sanallinen uhkailu ja solvaaminen, ”haukkuminen” ovat arkipäiväisiä uhkatilanteita vastaajien mukaan ja syyt voivat piillä liikkeessä piipahtavan henkilön muuten vain harmistuneesta mielialasta tai jos ”vaikka hänelle ei voida vuokrata tiettyä elokuvaa”. Myös näpistely ja varkaudet mainitaan useissa vastauksissa. Päihtymyksen lisäksi on tihevästi tavattu myös muulla tavoin, ilmeisesti huumeista, sekaisin olevia ihmisiä, joille ei esimerkiksi ole voitu vuokrata elokuvaa rahan puuttuessa tai he ovat voineet olla ”niin sekaisin, ettei ole mitään selvää saanut”. Näissä tilanteissa on suuttumus usein ollut ilmeistä ja henkilöiden käyttäytyminen hyvin uhkaavaa. Ei vaikuta olevan epätavallista myöskään tyytymättömien asiakkaiden huutaminen, jota on jouduttu kuuntelemaan, ”kun jokin ei ole ollut mieleistä.” Vastaajat luettelevat vihaisten ja tyytymättömien asiakkaiden, juopuneiden ja huumeista sekaisin olevien henkilöiden lisäksi mielenterveysongelmaiset ihmiset sekä ”ulkomaalaistaustaiset” ja ”kulttuurista vähemmistöä edustavat henkilöt”. Ongelmiksi mainitaan myös siisteys tai myymälätilojen sotkeminen ja hajottaminen, häiriköinti, ”mesominen” ja seksuaalinen ahdistelu, kuten ”härskit jutut, ehdotukset tai ulkonäön epäasiallinen kommentointi”.

Jotkut henkilökuntakyselyyn vastanneet kertoivat kohdattujen väkivaltaongelmien liittyvän suurelta osin liikkeen sijaintiin kaupungin keskustassa ”kaljakuppilan naapurissa”. Myöhäisiä aukioloaikoja ajatteli syyksi varsin moni vastaajista. Suoranaista väkivaltaa tai varsinaista fyysisen väkivallan uhkaa eivät vastaajat olleet kokeneet, mutta ongelmia oli ollut etenkin juopuneiden ja huumausaineiden alaisten

henkilöiden sekä mielenterveysongelmaisten kanssa muun muassa ”yleisenä häiritseväenä käytöksenä” ja työntekijöiden häirintänä sekä epäasiallisena kohteluna. Vihaiset, suuttuneet ja ärtyneet asiakkaat mainittiin päihteiden vaikutusten alaisten asiakkaiden ohella myös tämän kyselyosan vastauksissa uhan kokemusten aiheina. Pahimmillaan oli tavattu ”uhkaavaa toimintaa työntekijää kohtaan” ja ”joskus on uhkailtu väkivallalla”. Vastauksissa toistui toteamus ”onneksi mitään ei vielä ole sattunut”. Harmistuneiden asiakkaiden aggressiivisuus on vastaajien mukaan purkautunut toistaiseksi äänen korottamiseen, sanalliseen uhkailuun ja solvaamiseen, kun väärinymmärrykset tai esimerkiksi elokuvien palautusajankohdat ovat aiheuttaneet ongelmia. Asiakkaiden aiheuttamien tilanteiden lisäksi uhkaa oli saatettu kokea ”näpistyksen ehkäisytilanteissa” ja poistettaessa liikkeestä humaltuneita henkilöitä.

Henkilökuntakyselyssä 64 % vastaajista arvioi väkivalta- ja uhkatilanteiden säilyneen ennallaan. Viidesosa katsoo niiden lisääntyneen ja jäljelle jääneet 4 % uskovat niiden vähentyneen. Vastausten prosenttiosuudet olivat lähellä Kauris-kyselyssä saatuja. Syinä tilanteiden lisääntymiselle arveltiin vaikuttavan muun muassa keskeisemmän liikesijainnin kulkuväylien varrella eli ”muuton uusiin tiloihin suurempien ihmisvirtojen äärelle, baarin, grillin, taksiaseman ynnä muiden vastaavien läheisyyteen”. Ihmisten yleisen pahoinvoinnin lisääntyminen mainittiin syynä useammassa vastauksessa. Joku mainitsi kylmien ilmojen ja tiedon vartijoiden puutteesta ajavan lämmittelijöitä myymälätiloihin. Eräs vastaaja katsoi tilanteiden olevan lähinnä satunnaisia ja henkilöstä riippuvia, joten hän ei yhdistäisi niitä mihinkään tiettyyn syyhyn.

Vähentymisen syyksi pohdittiin esimerkiksi seuraavaa: ”Viereisen pikkukaupan lopetettua toimintansa siellä asioineet ”känniläiset” ja ”huumehörhöt” toimittavat ostoksensa nykyisin muualla. Toisaalta olemme nyt niin sanotusti yksinäisempiä, sillä pikkukaupan toimintaa turvaamassa käynyttä vartijaakaan ei enää ole lähellä.” Eräs liike oli antanut hankalana koetuille ja uhkaavia tilanteita aiheuttaneille asiakkaille porttikieltoja liikkeeseen. Henkilökunnan aktiivisuuden ja valvontakamerajärjestelmän katsottiin myös auttaneen tilanteiden vähentymiseen.

Taulukossa 19 on henkilökuntakyselyyn vastanneiden näkemys heidän myymälöissään koetuista väkivaltatilanteista. Lisäksi eräs liike erikseen painotti irtokarkkiosastollaan tapahtuvan viikoittain näpistyksiä. Kun tarkastellaan taulukossa lueteltujen prosenttiosuuksien kertymiä, voidaan havaita, että vuositasolla 80 % kyselyyn vastanneista on kokenut sanallista uhkailua tai huutamista, ja että 76 % vastanneista on törmännyt näpistelyyn tai varastamiseen. Joka kuukausi miltei kolmannes on joutunut kohtaamaan varkaan ja joka viides joutunut sanallisen väkivallan uhriksi. Tavaroiden heittälyä ja paikkojen rikkomista on joskus joutunut todistamaan kaksi viidestä vastaajasta ja liikkuminen on joskus estetty 20 %:lla vastaajista. Lähes kaikki vastaajat ovat todistaneet varastelua. 8 %:ssa myymälöistä, joissa vastaajat työskentelevät on joskus uhkailtu aseella ja joko yritetty ryöstöä tai ryöstetty liike.

Taulukko 19. Koetut väkivaltatilanteet Kauris-henkilökuntakyselyn mukaan.

| | Viikoittain | Kuukausittain | Vuosittain | Ei joka vuosi | Ei koskaan |
|---|-------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Tavaroiden heittäminen, paikkojen rikkominen | 0 | 0 | 12 % | 28 % | 60 % |
| Solvaaminen, huutaminen, sanallinen uhkailu | 8 % | 12 % | 60 % | 8 % | 12 % |
| Tönnöttäminen, huitominen, lyöminen, potkiminen, raapiminen | 0 | 0 | 0 | 16 % | 84 % |
| Kiinni pitäminen, liikkumisen estäminen | 0 | 0 | 4 % | 16 % | 80 % |
| Varkaus, näpistys | 8 % | 24 % | 44 % | 20 % | 4 % |
| Rahojen sieppaus | 0 | 0 | 0 | 8 % | 92 % |
| Aseella uhkaileminen | 0 | 0 | 0 | 8 % | 92 % |
| Ryöstö tai ryöstön yritys | 0 | 0 | 4 % | 4 % | 92 % |

Kysymykseen väkivalta- ja uhkatilanteita aiheuttavista henkilöistä vastasi 76 % kaikista vastaajista mahdolliseksi alkoholin vaikutuksen alaisena olevan henkilön. Toiseksi eniten, 60 %, vastauksia tässä kysymyksessä sai huumausaineen vaikutuksen alainen henkilö. Vihainen asiakas sai äänet 56 %:lta vastaajista ja mielenterveydellisistä ongelmista kärsivää henkilöä kannatti mahdolliseksi tilanteen aiheuttajaksi 52 %:n osuus vastaajista. Myymälävarkaudesta epäilty katsottiin mahdolliseksi uhka- ja väkivaltatilanteen aiheuttajaksi 28 %:ssa vastauksista. Muuna uhkaavia tilanteita aiheuttavana henkilönä mainittiin jo aiemmin esille nostetut ”ulkomaalaistaustaiset henkilöt” ja ”kulttuurista vähemmistöä edustavat henkilöt”. Eräs henkilökuntakyselyyn vastannut mainitsi tähän ”pahasta päivästä kärsivä henkilön, joka tulee vain purkamaan harmistustaan”

Henkilökuntakyselyssä väkivaltaa ja uhkaa katsottiin esiintyvän useimmin tavallisissa asiakaspalvelutilanteissa. Yleisinä esimerkkeinä vastauksissa mainittiin reklamaatiot turhautuneilta, pettyneiltä ja suivaantuneilta asiakkailta, jos vuokrattu elokuva ei ole toiminut ja tarjottu hyvitys ei ole asiakkaalle kelvannut tai jos asiakas ei voi saada haluamaansa tuotetta tai palvelua tai hän on tyytymätön tuotteiden hintoihin. ”Asiakas voi esimerkiksi tuntea kokeneensa vääryyttä siitä, ettei pelikonsolien ja tietokoneiden kautta katsottujen elokuvien toimivuudesta vuokrausehtojen mukaisesti vastata.” Useat vastaajat katsovat kuitenkin, että harvoin yksin tuotteen loppuminen tai palvelun puutteellisuus saa asiakasta käyttäytymään huonosti. ”Yleensä häiritsevä käyttäytyminen on saanut alkunsa jo ennen liikkeeseen tuloa ja lähes aina alkoholilla on osuutta asiaan.” ”Vaarallisimmat tilanteet johtuvat aina henkilöistä jotka ovat

humalassa, huumausaineiden vaikutuksen alaisina tai kärsivät mielenterveysongelmista.”

Erimielisyyksiä toimintatavoista on asiakkaiden kanssa usein myös myöhästymismaksujen perimisen yhteydessä, kun asiakas ei ole suostuvainen maksamaan myöhässä palauttamastaan elokuvasta koituneita maksuja tai jopa palauttamatta jääneestä elokuvasta määräytyneitä korvausmaksuja. ”Asiakkaasta kohtuuttomilta tuntuvat myöhästymismaksut ja maksamattomista myöhästymismaksuista tai palauttamattomista elokuvista aiheutuvat myyntikiellot aiheuttavat ristiriitatilanteita.” Vastattiin myös uhkaavia tilanteita syntyneen, mikäli asiakkaalla ei ole ollut ostoksiinsa tarpeeksi rahaa tai hän on ollut vuokraustilanteessa liian sekaisin tai humalassa eikä hänen aikeistaan ole voinut saada selvää. Uhkaa on koettu myös, kun ei ole suostuttu vaihtamaan rahaa, mikä on yrityksen myymälöissä kiellettyä.

Lisäksi vastattiin, että ”Meillä ei myöskään ole elokuvien palautusluukkuja ovesa, joten siitä asiakkaat ovat usein vihaisia.” Vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa yleisimmiksi reaktioiksi asiakkaissa mainittiin sanallinen suuttumus, turhautuminen ja voimasanat. Asiakas tuntee silloin tulleen väärin kohdelluksi ja purkaa turhautumistaan sekä pahaa mieltään myyjään. Ratkaisuna tällaisiin tilanteisiin eräs vastaaja ilmoitti asiakaspalvelijan selkeästi asiakasta kohtaan ilmaiseman myötätunnon ja kuuntelemisen sekä parhaan kykynsä mukaisen asiakkaan auttamisen toimivan usein ihan hyvin.

Vastauksista kävi ilmi uhkaa koetun myös näpistäjiä kiinni otettaessa ja muita asiakkaita häiritseviä ihmisiä liikkeen tiloista poistettaessa. Joissakin vastaajien liikkeissä häiriöitä aiheutui useimmin satunnaisesti vahingossa paikalle eksyneistä juopuneista tai muuten sekaisin olevista ihmisistä, jotka eivät ole ostoaikeissa, vaan viettävät vain aikaa liikkeen suojissa. He voivat esimerkiksi huutaa ja riehua, vaatia taksin tai poliisin kutsumista paikalle tai käyttäytyä muulla asiaan kuulumattomalla tavalla, joka häiritsee työntekijän lisäksi myös liikkeessä asioivia. Erityisesti sulkemisajan lähestyessä ovat vastaajat kokeneet liikkeessä asioivat tai oleskelevat humaltuneet ihmiset uhaksi. ”Heille ei välttämättä haluaisi mennä huomauttamaan sulkemisajasta.”

Eräs vastaaja kirjoittaa näin: ”Minkäänlaista oikeaa väkivaltatilannetta ei siis ole ollut, mutta tietysti vähän arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat luovat tunteen, että jotain voisi tapahtua. Omalla kohdallani on pariin otteeseen näin käynyt todennäköisesti huumeiden vaikutuksen alaisen asiakkaan kohdalla. Onneksi mitään ei ole sattunut.”

Saadun turvallisuuskoulutuksen määrää kyselyyn vastanneista 24 % katsoo täysin riittäväksi. Jonkin verran liian vähäisenä määrää pitää 60 % vastaajista ja aivan liian vähäisenä saatua koulutusta pitää 16 %. Kysymykseen kaipaamastaan koulutuksesta ilmoittivat vastaajat yleisesti tarvittavan parempaa varautumista uhkaaviin tilanteisiin. He tahtovat selkeää ohjeistusta ja erityyppisissä häiriö- ja uhkatilanteissa toimimiseen, ”jottei aina olisi epävarmuutta siitä, toimiko oikein tai mikä olisi ollut parempi ratkaisu kyseisessä tilanteessa”. ”Usein ratkaisut on tehtävä lyhyessä ajassa todella nopeasti ja

samanaikaisesti on vielä huolehdittava muista velvoitteistaan!” Vastaajat kaipasivat asiakkaan kohtaamiseen tarkkaa informaatiota ja harjoitusta ”suullisista taidoista” eli siitä, mitä voi ja kannattaa sanoa tietyissä tilanteissa. Varautumisen sisällöksi lueteltiin käyttäytymismallien ja puhumisen lisäksi muun muassa tieto työntekijän mahdollisuuksista ja oikeuksista uhkaavissa tilanteissa ja häiriökäyttäytymistä kohdattaessa. Esimerkkitalanteena vastaaja kertoi vanhempien hermostumisesta asiakaspalvelijalle tämän joutuessa pyytämään vanhempaa (kauniisti) rauhoittamaan liikkeessä riehuva ja vaaratilanteita aiheuttavaa lastaan.

Itsepuolustustaidot kiinnostivat monia vastaajia lähinnä siinä mielessä, että miten voi suojata itsensä ja asiakkaat uhkaajalta ja miten voi esimerkiksi päästä irti otteesta. ”Miten todellisessa väkivaltatilanteessa voi ja kannattaa toimia? Hätänumeroon soittaminen ei auta välittömässä tilanteessa, jos ja kun joku käy sinuun käsiksi.” Ohjeistusta kiiteltiin kuitenkin yksinkertaisuudesta, vaikka sen sisältöön ei oltukaan tyytyväisiä

Joku vastaajista kertoi, ettei kaipaakaan mitään koulutusta siitä syystä, että hänen liikkeensä on hyvin rauhallinen. Toinen, jonka mielestä saadun turvallisuuskoulutuksen tämänhetkinen määrä on täysin riittävä, vastasi kuitenkin: ”Aina sitä voisi lisää oppia tilannehallinnasta.” Useat mainitsivat, että ohjeistusta on kyllä jonkin verran paperilla, mutta käytännön tekoja ei koulutuksen suhteen ole nähty ja niitä kovasti kaivataan.

Joku oli sitä mieltä, että koulutusta ei niinkään tarvita, mutta välineitä, kuten hälytysnappi ja pippurisumute, olisi saatava käyttöön. Turvallisuudentunnetta tuovia välineitä, kuten vartiointiliikkeen apua, hälytysjärjestelmää ja valvontakameroita kaipasi toinen vastaaja. Hänen mukaansa niiden puuttuminen luo turvattomuudentunnetta, vaikka ”ketjun käsikirjassa on jonkin verran ohjeita uhkaavia tilanteita varten”. Eräs vastaajista kirjoitti huomiota herättävästi kaipaavansa ”EDES JOTAIN”.

Henkilökuntakyselyssä kysyttiin vielä, että miten voitaisiin turvallisuutta työpaikalla parantaa. Keinoiksi ehdotettiin muun muassa henkilökunnan kouluttamista ja säännöllisiä liikekohtaisia turvallisuuskartoituksia ja -suunnitelmia. Kaikkein uhkaavimmaksi asiaksi yksin työskentelyn ohella koettiin rahojen kuljettaminen ja turvasäilöllä käyminen yksin iltamyöhällä sulkemisen jälkeen jopa usean kilometrin päässä myymälästä. Tätä käytäntöä toivottiin yleisesti voitavan muuttaa.

Suurin osa vastaajista oli ehdottomasti piilossa olevan hiljaisen hälytysnapin kannalla, jotta ryöstö- ja väkivaltatilanteissa apua voisi paikalle saada huomaamattomasti, helposti ja nopeasti. Hälytyspainikkeella apua toivottiin saatavan nopeasti vartijalta tai poliisilta. Vastaajista moni katsoo, että myyjien turvallisuuteen ei ole panostettu muuta kuin valvontakameroilla ja he kokevat niiden olevan lähinnä ryöstön varalle. ”Muuta turvallisuutta takaavaa laitetta tai apua ei myymälässä ole”, toteaa eräs vastaaja. Vartijan läsnäoloa tai tarpeen tullen paikalle hälyttämistä tai toisen työntekijän kanssa jaettua työvuoroa etenkin myöhäisiksi viikonloppuilloiksi ehdottavat useat vastaajat: ”Lähistöllä joka tapauksessa läsnä olevan vartijan piipahtaminen liikkeessä varsinkin viikonloppuisin rauhoittaisi mieltä ja toisi turvallisuuden tunnetta. Viikonloput ovat yleensä levottomampia.” Vartijan pyörähdysten myymälässä

katsotaan voivan rauhoittaa ruuhkaisina iltoina. Sen arvioidaan voivan ennaltaehkäistä näpistyksiä ja luoda turvallisuuden tunnetta, vaikka se ei välitöntä väkivallan vaaraa poistaisikaan.

Hälytysjärjestelmää toivottiin osassa vastauksista: ”Työtä tehdään aina yksin, joten myymälä on täysin vartioimatta, kun myyjä käy wc:ssä tai varastossa.” Muita ehdotuksia olivat välineistön hankkiminen. Pippurisumute, värisuihke ja tietokoneiden näyttöjen tietoturvalasit olivat ehdotettuja välineitä. Monet kaipasivat myymälätiloissa säilytettävälle pohjakassalle parempaa sijoituspaikkaa, kuten kassakaappia. Takahuoneiden ja tiskin takana sijaitsevan myyjän työtilan parempaa eristämistä ehdotettiin sitäkin useammassa vastauksessa. Kassapisteet ovat matalia ja avonaisia eivätkä vastaajien mielestä tarjoa riittävää suojaa myyjälle. Joissakin tapauksissa vastanneiden liikkeistä tulisi myös kassapalvelupisteen sijoituspaikkaa muuttaa.

Vuonna 2009 käyttöön otetut valvontakamerat mainittiin eräissä vastauksissa turvallisuutta parantaneina tekijöinä tai ainakin epäselvyyksien selvittämisessä auttavina välineinä. ”Valvontakameroiden asentaminen on mielestäni lisännyt turvallisuudentunnetta yksin työskennellessä.” Toisaalta mainittiin useasti, että valvontakamerat eivät missään nimessä riitä tuomaan turvallisuutta.

Eräs vastaajista oli kovin epävarma työpaikkanaan toimivan myymälän turvallisuuden tasosta ja sopivasta toiminnasta uhkaavassa tilanteessa: ”En tiedä tarkkaan minkälainen liikkeemme vartiointi on ja toivoisin tietoa, että mihin soittaa väkivaltatilanteen sattuessa. Kiinteistössä käy silloin tällöin vartijoita, mutta en ole varma voinko esimerkiksi pysäyttää sellaisen katsomaan vähän liikkeen perään, jos täällä vielä sulkemisaikaan liikkuu sekavan oloisia asiakkaita...”

Henkilökuntakyselyyn vastanneet olivat olleet työsuhteessa yrityksessä muutamista kuukaudesta useisiin vuosiin. Kirjavuus saman liikkeen työntekijöiden vastauksissa selittyy osin tällä seikalla. Vastaajat usein mainitsivat itse, että heidän arvionsa ei ole kovin kattava pidempää aikaväliä tarkasteltaessa. Yleisesti henkilökuntakyselyyn vastaajat olivat sillä kannalla, että työturvallisuudesta ei huolehdi vielä tarpeeksi. Eräs vastaaja mainitsi myymälänsä tilanteen helpottuneen ja osan häiriöistä kaikonneen, kun myymälästä saatiin poistaa siellä sijainnut Raha-automaattiyhdistyksen pelikone. Vastaajista moni kokee, että liikkeiden raportointi uhkaavista tilanteista on turhaa, sillä se ei välttämättä johda mihinkään tekoihin. Eräs totesi, että turvallisuuteen ja uhan kokemuksiin puututaan vasta, jos uhkaavat tilanteet rupeavat haittaamaan asiakkaita ja asiakkaat reklamoivat yritysjohdolle aiheesta.

4.2.4. Muita huomioita

Kyselyiden lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa tutkimuksen yhteydessä laveammin työturvallisuuspuutteistaan ja -ongelmistaan sekä muista askarruttavista seikoista ja jakaa tietoa omista hyviksi havaituista käytännöistään. Noin puolet vastanneista liikkeistä avasi vastauksiaan osiossa ja korosti pahimmiksi epäkohdiksi kokemiaan seikkoja. Vastaajilta saatiin lisäksi joitakin ehdotuksia yksinkertaisista

keinoista turvallisuuden parantamiseen. Seuraavassa luettelossa esitetään kootusti näitä hajanaisia kommentteja:

- Rahojen käsittelyä ei pidetty turvallisena. Useita huolestaa helposti avaimella avattavissa oleva kassalipas ja etenkin rahojen kuljettamiseen yksin myöhäisenä ajankohtana vaaditaan muutosta. Monet liikkeet toimivatkin ohjeiden vastaisesti ja toimittavat tilitysten viemisen vasta päiväaikaan.
- Tilojen turvallisuudessa askarruttivat muun muassa lukitsemattomat henkilökuntatilat, avoimet myyntitiskit, ovisilmättömät takaovet, ainoastaan avaimella avattavat takaovet ja takaovettomat liiketilat.
- Yksintyöskentelyn turvallisuus pohditutti vastaajia. Yksintyöskentely koettiin lisäksi kuormittavana tekijänä ruuhkahuipuissa ja tilanteissa, joissa myyjän pitää toimittaa askareita varasto-, takahuone- tai sosiaalitiloissa ja myymälä on valvomatta..
- Taukojen pitäminen ja niiden riittävyys mietitytti sekin useasti. ”Taukoja ei varsinaisesti ole, varsinkaan tuplavuoroissa, mutta jokainen huolehtii itse että pitää taukoa välillä.”
- Lämpöoloista huomautettiin useasti: Monissa liikkeissä on kesäisin aivan liian kuuma työskennellä ja talvella saattaa olla todella kylmää. Enemmistössä myymälöitä ilmastointia ei ole tai se toimii puutteellisesti. ”Kovilla pakkasilla suuret ikkunat huokuvat kylmää ja kylmää ilmaa tulee sisään myös jatkuvasti asiakkaiden liikkeessä avautuvista ulko-ovista eivätkä lämpöpatterit riitä lämmittämään.” Eräässä myymälässä tuulikaapin lämpöpuhaltimet korjaavat osin kylmyys- ja veto-ongelmaa. Ratkaisuksi kuumuuteen on työnantaja antanut hankkia pöytätuulettimia, joiden katsotaan parantaneen olosuhteita vain minimaalisesti.
- Valaistus oli muutamissa liikkeissä ongelmallisen huono ja siihen ei ollut saatu parannusta pyynnöistä huolimatta.
- Työterveyshuolto ja siitä tiedottaminen katsottiin kehnoksi.
- Yhtenäisen työasun ja työjalkineiden puuttuminen nähtiin sekä puutteena että hyvänä asiana: Myyjien pukeutuminen oman arviointikykynsä mukaan ei kaikkien vastaajien mielestä ole paras toteutustapa. Esimerkiksi makeiskuorman purkaminen mekkoon tai hameeseen pukeutuneena kyseenalaistettiin. Provosoivien ja kantaa ottavien vaatteiden käyttäminen työaikana on kiellettyä, mutta määritelmä kaipaa vielä tarkennusta.
- Työasuun liittyen useat kaipasivat mahdollisuutta kunnollisiin työhansikkaisiin kuormien purkamista varten. Makeistenkäsittelyä varten tulisi olla käytettävissä elintarvikelaatuisia käsineitä. Astioidenpesuun ja siivoamiseen on tarvittaessa saatavilla asianmukaisia kumihanskoja.
- Asiakaspalvelu on hoidettava seisten, kuten valtaosa muustakin työskentelystä. Hiljaisina hetkinä pidettäviä taukoja ja soveltuvia työvaiheita varten pidettiin tärkeänä mahdollisuutta istumiseen.

- Myymälöissä ei välttämättä ole lainkaan ensiapuvälineitä tai välineistö on puutteellinen. Ensiaputarvikkeita ei osata käyttää ja ensiaputaitoja ei ole.
- Joissakin myymälöissä oli suoritettu tarkastuksia. Esimerkiksi erään liikkeen palotarkastuksessa oli tullut sanomista alkusammutusvälineiden, kuten sammutuspeitteen tai vaahtosammuttimen, puutteesta, vaikka kaikki oli muuten ollut aivan kunnossa. Toisaalla arvioitiin, että kaikki työntekijät eivät osaa käyttää myymälän alkusammutusvälineistöä. Eräs liike oli päässyt asioimaan kaupungin elintarvikevalvonnan tarkastajan kanssa elintarvikelain 23/2006 mukaisen elintarvikehuoneiston hyväksymiskäsittelyn merkeissä. Huomautettavaa oli ollut yhdistetyn sosiaali- ja takahuonetilan kalustuksessa.
- Tallentavaa kameravalvontaa vastaajat kiittelivät. Se nähtiin isona asiana ja hienona työnantajan panostuksena. Kameravalvonta on havaittu hyväksi ja tehokkaaksi keino muun muassa näpistysten vähentämiseen ja siitä on ollut apua poliisitutkinnoissa.

4.3. Haastatteluissa esiin noussutta

4.3.1. Vapaa keskustelu kyselyvastausten pohjalta

Turvallisuuden hallinnan ja turvallisuusjohtamisen tilan arviointia ja varten haastateltiin kohdeyrityksen työsuojelupäällikköä ja työsuojeluvaltuutettua. Työsuojeluvaltuutetun ensireaktio haastattelupyyntöön oli ihmettelevä, sillä hän katsoo nimityksensä olevan varsin nimellinen. Työsuojelupäällikkö oli auliisti käytettävissä tutkimusta varten ja hän antoi aikaansa runsaasti kyetessään yhdistämään puhelinkeskustelut työmatka-ajoon tai fyysisiin työsuoritteisiinsa.

Työsuojelupäällikkö ei 15-vuotisen työuransa aikana ole saanut tietoonsa työtapaturmia. Pieniä haavereita varmasti tapahtuu viikoittain, mutta sairauspoissaoloihin johtaneita sattumuksia ei ole tapahtunut. Työsuojelupäällikön mukaan yrityksen myymälätyöskentelyssä fyysisesti kuormittavinta on virvoitusjuoma- ja makeiskuormien purkaminen. Työntekijät ovat kuitenkin vahvaselkäisiä nuoria ihmisiä, joille näiden työtehtävien ei katsoisi tuottavan ongelmia. Tilausten säännöllinen teko ja kuormien koko ovat sellaisten myymälöiden työturvallisuuteen liittyvien asioiden joukossa, joita yritys seuraa ja valvoo. ”Mikäli tätä työn osa-aluetta laiminlyödään, voivat tilaukset olla jatkuvasti liian suuria ja raskaita purkaa. Tästä huomautetaan välittömästi työnantajan puolelta”, kertoo työsuojelupäällikkö.

Kohdeyritys myöntää työsuojelupäällikön suulla työsuojelutoimintansa olevan osittain nimellistä kuten niin monissa muissa yrityksissä. Esimerkiksi lakisääteinen työhöntulotarkastus tehdään vakituksessa työsuhteessa toimiville myymäläpäälliköille vaaditun kuuden vuoden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Toisaalta esimerkiksi lain vaatimaa työsuojelutoimikuntaa ei ole eikä sellaista katsota yrityksessä tarvittavan kuukausittain kokoontuvana, sillä sitä ei nähdä sen vaatimien resurssien ja tuoman

hyödyn suhteessa kannattavana liiketoimintana. Lisäksi yritys katsoo, että tämä muiden vastaavien byrokraattisten turvallisuustoimien ohessa ei vastaavissa muissakaan voittoa tavoittelevissa yrityksissä toteudu.

Yrityksessä työsuojelu nähdään kuitenkin lain vaatimusten mukaisuuteen tähtäävänä toimintana, joka on osana turvallisuusvastuuseen nimitettyjen työntekijöiden tehtäväkuva. Sekä työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat saaneet tehtäviinsä asiaankuuluvan koulutuksen ja tuntevat vastuualueidensa sisällöt. Lainsäädännön muuttumista seurataan työsuojelupäällikön toimesta vuositasolla. Epäkohtiin tai tarkennusta vaativiin turvallisuusseikkoihin on puututtu niiden tullessa ilmi. Viranomaistaholta työsuojelutarkastajat ”ja muut vastaavat” ovat toisinaan olleet työsuojelupäällikköön yhteydessä ja yhteistyötä heidän kanssaan on tehty yksittäisten myymälöiden asioita koskien, mutta myymäläpuolelta hän ei koskaan ole saanut yhteydenottoa turvallisuusasioihin liittyen. Työsuojeluvaltuutettua on nimityksensä alkuaikoina lähestytty muutaman liikkeen taholta myymälöiden huonoista lämpöoloista ilmoittaen, mutta muuten hän katsoo olevansa tehtävässään melko nimellisesti. Työsuojelupäällikkö sanookin suoraan, että kaikki yrityksen myymälähenkilökunta ei ole edes tietoinen työsuojeluvaltuutetun olemassaolosta. Tämä seikka toteutuu siitä huolimatta, että tieto on painettuna sanana löydettävissä yrityksen käsikirjassa, johon jokaisen työntekijän on lukukuittauksellaan vahvistettava sen lukeneensa ja ymmärtäneensä.

Tietämättömyys tai muistamattomuus käsikirjan sisällöstä johti keskustelua työsuojelupäällikön kanssa tiedonkulun ongelmallisuuteen. Käsikirjan kohtalo käy hyvin esimerkistä, mitä informaatiolle tapahtuu sen kulkiessa työnantajan ja myymälöiden henkilökunnan välillä. Tieto käsikirjasta on kaikilla, mutta ei välttämättä ole tietoa siitä, missä kyseinen opus on luettavissa. Toinen esiin noussut asia oli, että työsuhteen alkaessa informaatiotulva suorastaan ”hukuttaa” uuden työntekijän. Jännitys uudessa, mahdollisesti jopa ensimmäisessä, työpaikassa on uudelle, yleensä nuorelle, työntekijälle niin suurta, että keskittyminen painottuu siksi kaikkein tärkeimpiin ja olennaisimpiin asioihin suoriutua työskentelystä virheittä: miten toimitaan kassaohjelman ja rahojen kanssa, miten tilitetään tai hoidetaan liikkeen sulkeminen ja niin edelleen. Työsuojelupäällikkö toteaa kohdeyrityksen olevan monelle nuorelle ensimmäinen työpaikka, joka kouluttaa, kasvattaa ja opettaa työnteon lisäksi monessa muussakin mielessä. ”Mitä on olla työsuhteessa, miten palkasta menee veroja tai mitä ovat työeläkemaksut ja työn tekemisen täsmällisyyttä, sääntillisyyttä sekä luotettavuutta”, hän luettelee esimerkkejä mainitakseen.

Liikkeet haluavat takaisin paniikkinappuloita, mutta työturvallisuuspäällikkö ei näe hyödyn ja kustannusten suhdetta sellaisena, että tätä ryhdyttäisiin toteuttamaan. Työsuojelupäällikkö ajattelee paniikkinappuloiden voivan luoda valheellista turvallisuudentunnetta, sillä uhkaavassa tilanteessa nappulaa painamalla ei saa välittömästi apua paikalle. Hän pitää kameravalvontajärjestelmää ehdottomasti parempana ratkaisuna sen ehkäistessä edes osan tapauksista. Ryöstöt ovat nopeasti ohi. Ne tapahtuvat jopa sekunneissa. Työsuojelupäällikkö pohtii valmistautumisen vaikeutta:

miten voi valmistautua sellaiseen, joka on sekunneissa ohi ja reaktio tapahtuu vasta jälkikäteen. Turvavälineistä keskusteltaessa hän tyrmää värisumutteet tyystin pikemmin uhkaa lisäävänä kuin vähentävänä tekijänä, mutta innostuu ja pitää varsin asiallisena ajatusta varustaa kaikki myyjät henkilökohtaisin päällekkäushälyttimin. Työsuojelupäälliköllä on itsellään järjestyksenvalvontatehtävistä vuosikymmenen työkokemus, joten hänelle on kertynyt omakohtaista kokemusta erilaisissa uhkaavissa tilanteissa toimimisesta.

Safety Check -kartoituksessa ja Kauris-kyselyissä kummassakin epäkohtana esiin nousseen rahankäsittelyn tiimoilta käytiin sananvaihtoa työsuojelupäällikön kanssa. Hän yhtyy myymälöiden mielipiteeseen siitä, että turvallisuutta ajatellen on väliä sillä, viedäänkö tilitettävät rahat yösäilöön illalla sulkemisen jälkeen vai vasta seuraavana päivänä aamulla. Työnantaja kuitenkin vaatii tilitysten suorittamista heti sulkemisajan päätyttyä. Pohtiessamme aikaviivelippaiden hyödyllisyyttä työsuojelupäällikkö viittaa aiempaan mainintaansa vauhdikkaasti etenevistä ryöstötilanteista. Ryöstäjällä ei ole tietoa siitä, miten rahoja säilytetään. Ryöstössä vaaditaan kassasta rahat, jolloin ne annetaan. Ohjeena käsikirjassa on annettu, että suurempia seteleitä säilytettäisiin turvapussissa kätöksessä tai kassassa kolikkokaukalon alla. Näin työnantaja menettää vähemmän ja kassassa näyttäisi olevan todellista vähemmän rahaa, mikäli joku tätä seikkaa lipasta avattaessa ryöstöaikaissa tarkkailee.

Keskustelun edetessä selvisi, että työsuojelupäällikkö yhtyy moneen muuhunkin kyselyvastauksissa esille nousseeseen mielipiteeseen. Eräs tärkeä tällainen seikka on myymälätyöntekijöiden perehdyttäminen, opastus ja kouluttaminen. Henkilökunnan kanssa tulisi puhua enemmän työturvallisuusasioista ja työn tekemisen tavoista, kuten yrityksen yleisistä toimintatavoista tai uhkaavissa tilanteissa toimimisesta. Painettu sana ei selkeästi riitä. Myymäläpäälliköiden vastuulla oleva perehdyttämisen taso on kirjavaa, sillä perehdyttämiskoulutusta ei välttämättä ole saatu ja perehdytys on kovasti riippuvainen päällikön persoonasta. Kaikkia myymäläpäälliköitä ei ole välttämättä lainkaan koulutettu edes omiin tehtäviinsä. Tällainen on mahdollista esimerkiksi tilanteessa, jossa myymäläpäällikkö vaihtuu yllättäen tai vastuumyyjän työt ovat langenneet työntekijälle sijaisuuden vuoksi.

Edellä läpikäytyihin perehdyttämisen ja koulutuksen ongelmiin on jo tulossa muutosta, kun yritys on järjestämässä ensimmäisiä myymäläpäällikköpäiviään. Päivillä tullaan pureutumaan kaiken muun ohessa myös työturvallisuusasioihin työsuojelupäällikön johdolla. Työsuojelupäällikkö kiittelee käydyn keskustelun ja tutkimusraportin olevan suureksi avuksi pohdinnoissa, mitä seikkoja etenkin tulisi ja kannattaisi esille ottaa ja läpi käydä. Alustavasti hän aikoo korostaa uhkaaviin tilanteisiin valmistautumista ja kaikkea sellaista, mikä tutkimuksen perusteella osoittautui olevan työntekijöille epäselvää.

Vastaavasti on joitakin asioita, joihin työsuojelupäällikön oli esitettävä eriävä mielipiteensä. Työn tauottaminen ei hänen mukaansa ole niin ongelmallista, kuin vastaajat antavat ymmärtää. Taukoja ei ehkä ole mahdollista pitää juuri silloin, kun myyjä niin haluaa. Niitä ei myöskään ole kirjattu tai liitetty tiettyyn kellonaikaan

pidettäviksi. Taukoja voi kuitenkin pitää varsin vapaasti silloin, kun asiakkaita liikkeissä ei ole. Toinen työsuojelupäällikköä hämmentänyt asia nousi esiin, kun oli puhe yksinkertaisen turvallisuutta parantavan keinon toteutumattomuudesta, hätänumeroiden pitämisestä esillä puhelimen vieressä. Joka ikisessä myymälässä on kuitenkin hätänumero puhelimesta pikavalintana. Tämä seikka ei ollut tiedossa kaikilla vastanneilla liikkeillä.

Työsuojelupäällikkö kokee haasteeksi, etenkin nuorten, ehkä vielä sinisilmäisten, ihmisten kanssa, miten puhua turvallisuusseikoista etenkin uhan kokemiseen liittyen korostamatta niitä liikaa ja maalaamatta piruja seinille. Turvallisista toimintatapoista ja erilaisissa tilanteissa selviytymistä pitäisi pystyä käsittelemään sillä tavoin, ettei turhaa pelkoa ja uhan kokemusta syntyisi.

Puhelinkeskusteluissa käytiin läpi myös joitakin Kauris-kyselyissä esille nousseita ja muutamia muita työsuojelupäällikön esiin nostamia toteutuneita tilanteita. Näpistyksiä ja varkauksia tapahtuu kaiken aikaa, toisissa liikkeissä enemmän kuin muissa. Näpistettävästä materiaalista makeiset, virvoitusjuomat ja muut elintarvikkeet sekä oheistuotteet lähtevät useimmiten lapsen tai nuoren matkaan. Varsinaiset varkaudet ovat ”elokuva jäi palauttamatta” -tyyppisiä ja vuokraoikeudellisten yli 15-vuotiaiden asiakkaiden tekosia. Tällainen palauttamatta jättämällä toteutettu elokuvavarkaus ei jää huomaamatta ja asiallisten huomautuskirjeiden jäädessä huomiotta varkausasiat siirtyvät poliisin hoidettaviksi. Työsuojelupäällikkö korostaa, että tässä mielessä varkauksia ajatellen videovuokraamossa yksin työskentely ei ole yhtä riskialtista kuin esimerkiksi elektroniikkaliikkeessä.

Keskustelu ajautui tuoreisiin työsuojelupäällikön korviin kantautuneisiin uhan kokemuksiin myymälöissä. Ensimmäisessä esille nousseessa tapauksessa oli koettu myyjään kohdistuneita henkilökohtaisia uhkauksia perintään elokuvien palauttamatta jättämisen vuoksi joutuneelta asiakkaalta. Tässä keskustellussa tilanteessa työsuojelupäällikkö oli neuvonut uhkauksen uhria pohtimaan toimiaan tarkasti ja kokeilemaan tilanteen hoitamista ensin neuvottelemalla uhkailijan kanssa kirjeitse, mikä osoittautui ihan osuvaksi keinoksi. Rikosilmoituksen tekemistä työsuojelupäällikkö ei ollut pitänyt parhaana vaihtoehtona ensimmäiseksi reaktioksi tässä nimenomaisessa tapauksessa.

Toinen käsitelty tapahtuma oli erään liikkeen tiloissa paikkansa ottanut kahden miehen välinen hurja nujakointi, joka ei millään tapaa liittynyt kohdeyritykseen eikä kyseiseen myymälään, sen henkilökuntaan tai asiakkaisiin. Kolmas keskusteltu tapaus koski myymälän ryöstöä ja jälkitoimia. Sattuneen ryöstön jälkihoitona uhrin osaan joutuneen myyjän ei tarvinnut olla yksin eikä jatkaa työpäiväänsä. Hän kuitenkin tahtoi ja sai jäädä myymälään toisen paikalle hälytetyn myyjän kanssa puhumaan tapahtuneesta ja kävi myöhemmin purkamassa tuntojaan aiheesta myös lääkärin kanssa. Luonnollisesti asiaa käsiteltiin myös muiden työtovereiden ja työnantajan kanssa.

4.3.2. Halmeri ja Turvallisuuskymppi

4.3.2.1 Työsuojeluvaltuutetun näkemys

Työsuojeluvaltuutettu oli vahvasti työturvallisuuden kokonaisvaltaisen parantamisen kannalla sekä Halmeriin että Turvallisuuskymppiin antamiensa vastausten perusteella. Kaikki tarkistuslistojen kohdat saivat häneltä arvion ”korjattavaa” tai ”parannettavaa”. Halmerin työpaikan vaara- ja kuormitustekijöitä arvioivassa osuudessa työsuojeluvaltuutettu nimesi kohtalaista vaaraa aiheuttaviksi tekijöiksi fyysisistä kuormitustekijöistä näyttöpääte-ergonomian, käsin tehtävät nostot tai siirrot sekä työpisteen mitoituksen eli hyvän työasennon ja mahdollisuuden vaihdella sitä sekä käsien ja kehon tuen. Lisäksi psyykkisistä ja sosiaalisista kuormitustekijöistä väkivalta ja sen uhka sekä tapaturmavaaroista ensiapu ja pelastusvalmius aiheuttavat hänen mukaansa kohtalaista vaaraa. Työsuojeluvaltuutettu ei vastatessaan tiennyt, että kummassakin käytetyistä arviointimenetelmässä vastaukset kunnossa tai hyväksyttävä tarkoittavat työturvallisuuslain minimivaatimusten täyttymistä.

Turvallisuuskympin sanallisissa osioissa hänen perusteluistaan kävi ilmi kohdeyrityksen työsuojeluorganisaation toiminnan nimellisyys. Yrityksellä tosin on sekä työsuojelupäällikkö että työsuojeluvaltuutettu, mutta työsuojelutoimikuntaa ei ole nimitetty. Työsuojeluvaltuutettu katsoikin, että työsuojelutehtävien organisointi on olematon. Hän toteaa, että ketjussa ei johdeta turvallisuutta eikä suunnitella turvallisuuden hallintaa lainkaan. Hätä- ja poikkeustilanteisiin varautumisesta työsuojeluvaltuutettu kirjoittaa, että varautumisen sisältö myymälöittäin on pohjapiirustusten mukaan itse tehty poistumissuunnitelma. Poistumissuunnitelmasta selviävät hätäpoistumistiet, mahdolliset alkusammutusvälineet ja kokoontumispaikka hätätilanteen sattuessa.

4.3.2.2 Työsuojelupäällikön katsantokanta

Työsuojelupäällikön kanssa hänen ennakolta antamiaan vastauksia arviointimenetelmiin selvitettiin puhelinkeskustelussa vapaammin. Hän oli suorittanut vastaamisen työsuojeluvaltuutetun tapaan tietämättömänä vastausten merkityksestä lain vaatimuksia silmällä pitäen. Vastauksia käytiin läpi Turvallisuuskympin kymmenen osion viitoittamalla kaavalla täydentäen sisältöä Halmerin tarkistuslistan kohdilla.

Alkajaisiksi todettiin, että kohdeyrityksessä ei johdeta turvallisuutta eikä turvallisuudenhallintajärjestelmää ole. Turvallisuuden parantamista ei niin ikään sisällytetty yrityksen laatutavoitteisiin tähtääviin periaatteisiin. Turvallisuuden hallintaa edustaa yrityksessä se, mitä henkilökunnan käsikirjassa turvallisuudesta sanotaan. Samoin turvallisuuden hallinta sisältää kaiken sen, mikä kulkeutuu suusta suuhun, jossain huonommin ja toisaalla paremmin. Työsuojeluasiat on pyritty hoitamaan turvallisuutta koskevan lainsäädännön minimivaatimusten mukaan siten, että byrokraattisimpia koukeroita ei täytetä. ”Mitä laissa sanotaan, niin se meillä on. Ei ole ylimääräistä, mutta ei ole vähempäänkään tyydytty”, sanoi työsuojelupäällikkö, joka yrityksessä vastaa turvallisuudesta. ”Päällimmäinen ajatus taitaa olla, että

työturvallisuus nähdään tämänkin yrityksen johdon silmin asiana, josta on kuluja, mutta ei vastaavasti kaupallista hyötyä.” Työsuojelupäällikkö ei pidä työturvallisuuden tilaa hyvänä, mutta tyydyttävällä tasolla se hänen mielestään on. Johdon tapaan myös yrityksen henkilökunta eläytyy vallitsevaan kulttuuriin. Yhtenäistä käsitystä hyvästä työturvallisuudesta ja siihen pääsemisestä ei ole. Työturvallisuuslain velvoitteiden sisältö on ketjun henkilöstön keskuudessa epäselvää ja myymälöiden vastuuhenkilöillä ei aina ole riittävää asiantuntemusta. Työsuojelupäällikkö uskoo kuitenkin, että tästä toimintaedellytysten vajavuudesta huolimatta myymäläpäälliköt ja heidän esimiehinään toimivat aluepäälliköt huolehtivat tarpeen mukaan työympäristön, työtapojen ja työyhteisön vuorovaikutuksen seuraamisesta ja valvonnasta ja he osaavat tarvittaessa puuttua vaaraa aiheuttaviin epäkohtiin, vaarallisiin työtapoihin ja epäasialliseen käytökseen.

Turvallisuuden organisaation rakenne käsittää työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun. Organisaation toimenkuva ja tehtävät ovat hämärät. Pätevyys hoitaa tehtäviään on näillä työsuojelusta vastaavilla henkilöillä kuitenkin kunnossa, sillä he ovat saaneet tehtäviinsä asiallisen ja riittävän koulutuksen. Toimintaedellytyksiä työturvallisuuden hallinnasta vastaamiseen sen sijaan ei tunnu työsuojelupäälliköllä olevan riittävästi: ketjun työturvallisuusasioista vastaaminen on hänen tehtäväkentässään varmasti pienin osa-alue ajankäytöllisesti. Turvallisuuskympin lause vastuiden määrittelyn puutteesta, ”Työnantaja on vastuussa”, pätee hyvin yritykseen. Työsuojeluyhteistyö ei ole asianmukaista, sillä kuten edellä jo mainittiin, yrityksellä ei esimerkiksi ole olemassa lakisääteistä työsuojelutoimikuntaa eikä muuta vastaavaa elintä. Myös työsuojelun toimintaohjelma on työsuojelupäällikön mukaan puutteellinen.

Turvallisuustoimintaa ja -tehtäviä ei suunnitella aktiivisesti eikä tavoitteita tai päämääriä turvallisuudelle ole asetettu. Näin ollen ei voida arvioida yrityksen tähtäävän turvallisuuden jatkuvaan parantamiseen. Toiminnan varmistaminen eli turvallisuuden tason ylläpitäminen ei sekään ole ketjun suunnittelemien ja toteuttamien asioiden listalla, sillä turvallisuuskysymyksiä huomioidaan varsin satunnaisesti niiden noustessa esille. Turvallisuuden minimivaatimuksia ei ole kirjattu. Yrityksen sidosryhmien vaatimukset turvallisuuden suhteen on yrityksen toiminnassa tunnistettu ja huomioitu. Tavarantoimittajien ja palveluntoimittajien turvallisuuden taso täsmää yrityksen omaan toimintatapaan ja turvallisuustekijöitä ei erityisesti oteta huomioon sidosryhmien valinnassa.

Yrityksessä riskienhallinta perustuu ilmenevien vaarojen tunnistamiseen. Järjestelmällistä ja aktiivista vaarojen tunnistus- ja arviointityötä ei ole harjoitettu eikä työterveyshuollon työpaikkaselvityksiä ole tehty. Dokumentoituina hallintatoimenpiteinä ja tiedotuskanavana ilmenneille riskeille toimii käsikirjan ohjeistus sekä kussakin myymälässä viestivihko. Työsuojelupäällikön mukaan vaarojen selvitys ja arviointi, työterveyshuollon työpaikkaselvitys ja muut selvitykset, kuten ergonomiset ja työympäristöä tarkastelevat kartoitukset, on hoidettu asiaankuuluvasti. Vaarojen selvitys kattaa hänen mukaansa kaikki erilaiset työtehtävät ja työkohteet sekä häiriö- ja poikkeustilanteet. Tarkempaa huomiota vaativat työsuojelupäällikön mukaan

fyysisen työympäristön vaaraa aiheuttavat tekijät, kuten mahdolliset tapaturman vaarat, sekä tuki- ja liikuntaelimestöön kohdistuvat kuormitustekijät, kuten käsin tehtävät nostot. Henkiset kuormitustekijät, esimerkiksi väkivallan uhan tai epäasiallisen kohtelun, hän katsoo vaarojen selvityksen kattaneen.

Ketjussa esiintyvistä vaaroista ja riskeistä tarkemmin keskusteltaessa työsuojelupäällikkö nimeää kohtalaista vaaraa aiheuttaviksi fyysisiksi, psyykkisiksi ja sosiaalisiksi kuormitustekijöiksi Yrityksen myymälätoiminnassa työpisteiden mitoitus, väkivallan ja sen uhan, tehtävä- ja vastuualueiden epäselvyyden sekä työntekijän opetuksen ja ohjauksen turvallisiin ja terveisiin työtapoihin. Palvelutiskeillä ei työasento ole valittavissa tai vaihdeltavissa ja kehon tai käden tuki sekä mahdollisuus istua välillä ei jokaisessa myymälässä toteudu. Fysikaalisista työympäristötekijöistä aiheuttavat kohtalaista vaaraa liikkeiden lämpöolosuhteet. Työsuojelupäällikkö ymmärtää työskentelyolosuhteiden kuumuuden aurinkoisina kevät-, kesä ja syyspäivinä ilmastoimattomissa liikkeissä ja kylmyyden sekä vedon aiheuttamat haitat kylminä kuukausina. Tapaturmavaaroista työsuojelupäällikkö nostaa kohtalaista vaaraa aiheuttavina esille ensiapu- ja pelastusvalmiuden sekä myymälöissä käytetyt tilapäiset kulkutiet, työtasot ja -telineet.

Hätä- ja poikkeustilanteisiin liittyvien riskien arviointia ja niihin varautumista sekä ensiapuvalmiutta tulisi työsuojelupäällikön mielestä kohentaa. Hän tarkentaa tarkoittavansa sekä parempaa ohjeistoa että henkilökunnan kouluttamista, jotta henkilöstön osaaminen hätä- ja poikkeustilanteissa olisi varmistettu. Koulutusta ei tähän mennessä ole säännöllisesti järjestetty, vaan työtä aloitettaessa on kukin henkilökunnan jäsen saanut perehdytyksen esimieheltään ja satunnaisia tilaisuuksia on järjestetty muun muassa makeisosaston ilmeestä ja kunnossapidosta. Suunnitteilla on kuitenkin säännöllisen koulutusmenettelyn aloittaminen. Ensimmäinen koulutustapahtuma on tulevat myymäläpäällikköpäivät, joiden tarkoituksena on suoda kaikille myymäläpäälliköille yhtäläinen jatkokoulutus ja kertaus yrityksestä ja sen yleisistä toimintaperiaatteista sekä päällikkyydestä. Päivät tuovat koko ketjun suuren vastuuhenkilöstöjoukon ensimmäistä kertaa yhteen ja tulevat varmasti motivoimisen ohella kasvattamaan yhteishenkeä ja yhteistyön mahdollisuuksia.

Vapaassa kyselyitä läpi käyneessä keskustelussa sivuttu koulutuksen ja perehdytyksen tason ja sisällön kirjavuus saivat lisäkaikua Turvallisuuskymppin ja Halmerin tukemana: Työsuojeluasiat eivät automaattisesti myymälöissä sisälly perehdytettäviin asioihin. Työsuojelupäällikön olisikin katsottava, että ohjaukseen saataisiin jatkossa koko ketjussa toimiva yhteinen menettelytapa. Koulutuksen työsuojeluosioon tulisi sisällyttää työntekijän vastuu omasta ja muiden turvallisuudesta, turvallisuusohjeet ja erityisesti toiminta hätätilanteissa, vaara- ja kuormitustekijät, ilmoitusvelvollisuus vioista, puutteista ja vaaratilanteista sekä työterveyshuolto. Työnopastuksessa olisi huomioitava työtapojen turvallisuus ja terveys, kuten ergonomiset työasennot, ennen työhön ryhtymistä.

Turvallisuuteen liittyvän tiedon hankinta ja hyödyntäminen eivät ole järjestelmällistä toimintaa, mutta lainsäädäntö yrityksessä pyritään tiedostamaan.

Dokumenttien hallinnan menettelytapoja ei ole sovittu ja ohjeistus on kaiken kaikkiaan vielä osin hajanaista ja satunnaista. Tiedon välittämiseen on kuitenkin olemassa virallinen hyvä kanava yrityksen omassa intranetissä, mutta sitä ei aktiivisesti käytetä turvallisuustiedotukseen. Intranet materiaalipankkeineen ja tiedoteosioineen on osuva väline kaikkeen tiedotukseen yrityksessä, jossa ilmoitustaulun käyttäminen tiedon välittämiseen on mahdotonta ja yhteisten henkilöstökokousten järjestäminen maantieteellisesti haastavaa. Intranet sopisi hyvin myös työsuojeluun liittyvän tiedon toimittamiseen henkilöstölle: Esimerkiksi työpaikoilla nähtäville pidettävän lainsäädännön ja dokumenttien toimittaminen intranetin kautta on kaikkia osapuolia palveleva ratkaisu.

Turvallisuuden mittaaminen ja kehityksen seuraaminen ei kohdeyrityksessä ole tietoista toimintaa eikä sattuneista vahingoista pidetä tilastoa tai raportoida aktiivisesti. Turvallisuuden tasoa ja kehitystä ei seurata eikä arvioida säännöllisesti. Johdolla ei siis ole luotettavaa kuvaa yrityksen turvallisuudesta. Säännöllisillä laatutarkastuskierroksilla sivutaan turvallisuutta myymälän ilmettä koskevissa tarkistuskohdissa liiketilan siisteyteen ja valaisuun liittyen, joten tietynlaisen riskien arvioinnin voidaan katsoa toteutuvan erittäin suppeana. Työsuojeluun liittyviä työympäristöä ja työtapoja tarkkailevia tarkastuksia ei kuitenkaan tehdä. Toistuvasti myymälöissä muissa toimissa asioiva työsuojelupäällikkö todennäköisesti on tottunut katselemaan työn tekonsa ohessa liikkeitä sillä silmällä ja poimimaan puutteet tietoonsa samaisilla käynneillä, mutta aktiivista työturvallisuuden tarkastus- ja havainnointitoimintaa tai mittaustyötä ei ole suoritettu koskaan. Opinnäytetyö oli ensimmäinen työsuojelun tilaa tarkastellut kartoitus yrityksessä. Samalla se oli ensimmäinen henkilökunnalle suunnattu kysely ja keskustelunavaus. Työyhteisön vuorovaikutuksen tilaa käsitellään esimies-alaiskeskusteluissa myymälä- ja aluepäälliköiden välillä. Varsinaisia kehityskeskusteluja ei järjestetä.

Ongelmallisiksi kehityskohteiksi työsuojelupäällikkö nimesi työntekijöiden ilmoitus- ja aloitemenettelyt sekä työtapaturmien ja terveyshaittojen tutkiminnan. Työoloihin liittyvistä ongelmista ja vaaratilanteista tulisi voida ilmoittaa helpommin ja järjestäytyneemmin. Nyt ei ole käytössä nimettyä menettelytapaa ja todennäköisesti tästä syystä edellä mainitut ilmoitukset ja samalla työolojen parannusehdotukset jäävät saapumatta työnantajalle. Työsuojelupäällikkö kaipaa parannusta ja välineitä, jotta ilmoitus- ja aloitetoiminta nousisi siivilleen.

Työtapaturmien ja terveyshaittojen tutkinta tulisi aloittaa yrityksessä, huokaa työsuojelupäällikkö. Poissaoloja ja sairauslomia on, mutta ei aina tietoa niiden syistä. Sairauspoissaoloista on lähetettävä lääkärintodistus konsernijohtajalle, joka pitää poissaoloista itsellään tietokantaa.

Halmerissa työsuojelupäällikön mielenkiinnon sai vielä kunnossapitoa koskenut osio. Hänen mukaansa olisi paremmin huolehdittava liiketilojen, piha-alueiden ja laitteiden pitämisestä turvallisessa kunnossa. Etenkin ilmanvaihtolaitteiden riittävä huoltotiheys mietitytti häntä. Toinen kunnossapidollisesti huolettanut seikka oli liukkaudentorjuntatoimenpiteiden asianmukaisuus ja riittävyys.

5. TULOSTEN TARKASTELU

5.1. Keskeistä tuloksissa

Tutkimuksen kohdeyrityksen suhde työturvallisuuteen piirtyi tutkimuksen edetessä vahvasti lain minimivaatimukseen tähtääväksi. Haastattelut ja kyselytutkimukset paljastivat, että yrityksellä on tämän eteen vielä työtä tehtävänä. Tutkimuksen haastatteluissa apuvälineenä käytetyt arviointimenetelmät Turvallisuuskymppi ja Halmeri antoivat yrityksen työsuojeluvastuullisille kuvaa siitä, millaisia ponnisteluja yritykseltä vaaditaan asetettuihin turvallisuustavoitteisiin pääsemiseksi.

Organisaation arvoissa ja asenteissa turvallisuuden asema ei ole kovin korkealla. Se tuntuu jäävän tehokkuuden ja taloudellisten intressien jalkoihin. Organisaatiokulttuuria on kuitenkin mahdollista muuttaa turvallisuustavallisempaan suuntaan jo pienin teoin. Muutoksen on lähdettävä yrityksen johdosta.

5.1.1. Vierailukäynnit

Vierailut myymälöissä antoivat paljon tietoa yrityksen toiminnasta ja tavoista toimia. Merkittävimpiä turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia seikkoja on, että myymälöissä työskennellään melko yleisesti kahdessa vuorossa ja koko päivän ajan yksin. Paikoin joudutaan kohtaamaan toistuvasti arvostelua tai hankalia asiakas- ja vuorovaikutustilanteita, jotka herättävät vähintään kielteisiä tunteita. Erilaisten tilanteiden hallinnassa parhaaksi katsottuna selviämiskeinona pidetään kohteliaan asiakaspalvelijan asenteen säilyttämistä. Uhka- ja väkivaltatilanteista yleisimmin kohdattuja ovat hankalien henkilöiden ohella elintarvikkeiden ja oheistuotteiden näpistely. Näpistelyn katsotaan vähentyneen ketjussa tekniseksi turvalaitteeksi käyttöön otetun kameravalvonnan myötä. Myymälätyöskentely sisältää paljon rahan käsittelyä. Henkilökunta kuljettaa päivittäin itse iltavuoron päättyessä sulkemisajan jälkeen päivän aikana kertyneet tuotot pankin yösäilöön, mikä koetaan erityisen turvattomaksi työn osa-alueeksi.

Työympäristöt ja asiakkaat vaihtelevat ketjussa suuresti myymälöiden sijaintien ja liiketilojen erilaisuuksien tähden. Työympäristön suomat työskentelyolosuhteet ovat kovin erilaisia ja vaihtelua on paljon esimerkiksi siinä, onko liiketilassa käytössä ilmastointia vai ei. Yleistä on, että lämpimään vuodenaikaan kärsitään kuumuudesta ja vastaavasti talvipakkasilla myymälöissä on vetoista ja kylmää.

Työskentelyn sisältö on samankaltaista liikkeestä toiseen, mutta sen määrä on verrannollinen asiakasvirtaan. Paremmilla sijainneilla siunatuissa myymälöissä työtä riittää tehtäväksi enemmän. Työ sisältää asiakaspalvelun lisäksi paljon fyysisiä

elementtejä ja se tapahtuu pääasiallisesti seisten. Kumartelua sekä vartalon kiertymistä kumarissa asennoissa esiintyy ja käsinostoja sekä siirtoja suoritetaan paljon. Silloin tällöin on käsiteltävä raskaahkoja ja tai hankalanmallisia taakkoja. Työ on toisinaan nopeatempoista ja tavattujen myyjien mielestä parasta työssä ovat asiakkaat. Saatu palaute on tärkeää ja jokainen palvelutilanne asiakkaan kanssa on erilainen ja tilanneherkkä.

Myymälätoimintaa ja asiakaspalvelua ohjaamaan on yrityksessä laadittu käsikirja, jonka sisältö velvoitetaan kaikkien työntekijöiden sisäistettäväksi työsuhteen alussa. Käsikirja esittää työn tekemisen käytäntöjä yrityksessä ja siinä on joitakin ohjeita turvallisuudesta hätäilmoituksen tekoon, murtoon, ryöstöön ja tulipaloon sekä järkyttävien kokemusten jälkeisiin hetkiin liittyen. Päivittäistä työnteon turvallisuutta, kuten esimerkiksi työasentoja, kirja ei kuitenkaan käsittele. Yhteydenpitovälineenä ja tiedonjakokanavana toimivat sähköposti ja yrityksen intranet.

5.1.2. Kyselyt

Kyselyjen avulla kartoitettiin kohdeyrityksen myymälätoiminnan turvallisuuden tilaa. Keskeisten työsuojeluasioiden toteutumista selvitettiin Safety Check -tarkistuslistojen avulla. Uhka- ja väkivaltilanteisiin varautumista tarkasteltiin Kauris-menetelmää käyttäen.

Safety Check paljasti myymälähenkilökunnan pitävän myymälöiden työturvallisuuden heikoimpana osa-alueena ensiavun antamista. Sekä ensiapuvälineiden saatavuus että työntekijöiden ensiaputaidot ovat kyselyn perusteella heikoilla kantimilla. Lähes yhtä huonolla tolalla koettiin olevan työterveyshuollon järjestämistavan. Työterveyshuoltoa ei pidetä asianmukaisena eikä sen sisällön katsota vastaavan tarpeita. Järjestelmällistä ja ennaltaehkäisevää työkykyä ylläpitävää toimintaa kaivataan. Palo- ja pelastusvalmiuteen oltiin tyytyväisempiä, mutta paloturvallisuus on kunnossa vain puolen vastaajajoukon mielestä. Hätänumeroiden ja muiden tärkeiden puhelinnumeroiden esillä pitämisestä kysyttiin kummassakin kyselyssä. Vastaukset korreloivat toisiaan: Noin joka neljännessä, viidennessä myymälässä tämä pieni maksuton turvatoimi ei toteudu.

Väkivalta- ja uhkatilanteisiin liittyen kysyttiin Safety Check -tarkistuslistalla rahan käsittelyn turvallisuudesta ja edellä mainittuihin tilanteisiin varautumisesta. Näihin oli tyytyväisiä alle puolet liikkeistä. Kauris jakoi rahankäsittelyä muun muassa pienten summien periaatteeseen, kassalippaan turvallisuuteen, rahojen turvalliseen laskemiseen ja kuljettamiseen. Näistä haavoittuvimpana nousi esille rahakuljetusten suorittaminen.

Safety Checkin keskeisiä tuloksia olivat työympäristöolosuhteiden puutteet lämpötilan sopivuudessa, ilmanvaihdoissa ja vedottomuudessa sekä ilmanvaihtokojien säännöllisessä huollossa. Korjattavaa oli myös ergonomian suhteen. Työskentelyn toivottiin olevan mahdollista sekä istuen että seisten ja työasentojen vaihtelumahdollisuutta kaivattiin. Oikeisiin työasentoihin sekä nostoihin ja tavarankäsittelyyn tahdottiin kiinnitettävän huomiota. Fyysistä työskentelyä koskevia

vastauksia tarkasteltaessa on muistettava, että yrityksen myymälöissä henkilöstö koostuu pääosin nuorista, ”hyväselkäisistä” ihmisistä, joita taakkojen nostelun ja siirtelyn kuormittavuus ei vielä suuresti rasita.

Työtilojen sopivuus tarkoitukseen ja asianmukaisten sosiaalityötilojen kaipuu runsaassa kolmanneksessa vastanneista myymälöistä nousivat myös esille Safety Check -kartoituksessa. Lisäksi korjattavaa oli henkilösuojaamisessa, ruuhkahuippuihin ja poissaoloihin varautumisessa sekä sähköjohtojen ja pistokkeiden kunnossa. Ulkoalueiden liukkauden torjunta vaatii sekin parannusta. Safety Check ilmensi vastaajien suuren tyytymättömyyden työnsä tauotukseen. Vastaajista alle kaksi viidesosaa näki taukoja olevan riittävästi. Työsuojelupäällikkö kyseenalaisti haastattelussaan tämän tuloksen selvittämällä taukojen pitämisen tämänhetkistä suurta vapautta.

Kysymyksiä herättävää oli, että Safety Checkin mukaan vastanneissa myymälöissä ollaan erittäin tyytyväisiä perehdytykseen ja työnopastukseen. Kauris maalasi hieman erilaisen kuvan. Kauris-vastauksissa olemassa olevia ohjeita pidettiin toki riittävän selkeinä ja yksinkertaisina, mutta ohjeita katsottiin tarvittavan erilaisiin tilanteisiin suunnattuina runsaasti enemmän. Lisäksi katsottiin, että pelkät ohjeet eivät mitenkään riitä, vaan lisäksi tarvitaan koulutusta.

Kauris-kyselyiden vastauksista voi kootusti sanoa, että etenkin uhkatilanteet ovat alalla arkipäiväisiä ja että kohdeyritysketjun myymälätyöskentelyssä on erittäin monia väkivallan vaaraa lisääviä piirteitä. Väkivaltariski on asiakaspalvelutyössä ilmeinen, kun ovesta voi milloin vain sisälle astua aivan kuka tahansa. Kyselyt selvittivät koulutusta ja toimintaohjeistusta kaivattavan ja tarvittavan. Viimeistään Kauris-vastaukset toivat julki johtoportaalalle, että ketjuun hankittu kameravalvonta ei ole ollut huono sijoitus. Menetelmä osoitti, että myymälätoiminnan turvallisuuden parantaminen väkivalta- ja uhkatilanteiden varalta onnistuisi jo pienillä keinoilla.

Kyselyissä ei voinut havaita liikekohtaista vastaavuutta saavutetun Safety Check -indeksin ja Kauris-kyselyvastausten välillä. Korrelaatiota ei siis ollut havaittavissa siten, että korkean turvallisuusindeksin myymälässä työväkivaltariski olisi ollut pienempi kuin huonomman turvallisuusindeksin myymälässä. Eroa ei syntynyt myöskään sillä tavoin, että maantieteellistä sijaintia esimerkiksi Helsingissä, Pieksämäellä tai Rovaniemellä olisi voinut osoittaa syyksi tiettyyn väkivaltariskitasoon tai turvallisuusindeksiin. Merkittävä tekijä työväkivaltariskien suuruudelle oli kuitenkin liikkeen sijaintiympäristö. Ymmärrettävää on, että uhissa on suuria eroja esimerkiksi akselilla Tampere Hervanta – Helsinki Lauttasaari.

5.1.3. Haastattelut

Haastatteluissa selvitettiin kohdeyrityksessä käytössä olevia menettelytapoja turvallisuuden hallinnassa. Työturvallisuuden järjestelyjä sekä niiden lainmukaisuutta tarkasteltiin kahden tukimenetelmän Turvallisuuskymppin ja Halmerin avulla. Lisäksi haastattelut saivat sisältöä kyselyvastauksista kootusta materiaalista. Käytettyjen

menetelmien valossa kävi selväksi, että turvallisuutta voitaisiin yrityksessä hallita paljon paremmin. Räikeitä laiminlyöntejä ei ilmennyt, mutta työsuojelullisten seikkojen huomioimisen tulisi saada huomattavasti parempi asema yritysjohton tärkeysjärjestyksessä.

Haastattelut palvelivat sekä tutkimusta että haastateltavia. Työsuojelupäällikön tutkimuksesta ja haastattelumateriaalista sekä kyselyvastauksista saama hyöty tulee kantamaan hedelmää, sillä valjenneiden seikkojen pohjalta tulee rakentumaan perusta osin tuleville koulutusmenettelyille ja myös koulutusten sisällöille. Tutkimuksessa vastanneista myymälöistä poimitut pienet turvallisuutta parantavat keinot otettaneen myös yleiseen käyttöön.

5.1.4. Johtopäätökset tuloksista

Keskeinen johtopäätös tutkimuksen tuloksista on, että lainsäädännön vaatimukset ja yrityksen turvallisuuden hallinnan taso myymälätoiminnassa eivät täysin kohtaa. Lisäksi turvallisuuden taso vaihtelee myymälöiden välillä erittäin paljon, mikä on osittain seurausta yrityksen turvallisuuden hallintatavasta ja johtuu osittain myymälöiden sijainneista aiheutuvista erilaisista toimintaympäristöistä. Yhteisiä piirteitä ongelmallisista työturvallisuuden osa-alueista tuli kuitenkin esille ja lisäksi osallistumisaktiivisuuden voidaan katsoa ilmentävän yleistä suhtautumista turvallisuuteen sekä myös työyhteisön henkeä ja työilmapiiriä.

Kun arvioidaan turvallisuustoimintaa käytettyjen menetelmien valossa, voidaan todeta eri menetelmillä saaduissa tulostiedoissa selvää korrelaatiota. Tästä voidaan päätellä tulosten todellisuutta kuvaava luotettavuus hyväksi. On kuitenkin muistettava, että tutkimus oli varsin subjektiivinen, sillä se perustuu yksittäisten henkilöiden mielipiteisiin. Vastauksissa oli pientä ristiriitaisuutta, sillä kyselyssä perehdyttämiseen ja työtapoihin oltiin yhtäältä tyytyväisiä ja toisaalla niihin kaivattiin parannusta. Tutkimus itsessään paljasti kyselyvastausten perusteella, että perehdytys- ja työnopastusmielessä pelkät kirjalliset ohjeet eivät kykene takaamaan tiedon perille menoa.

5.2. Työn tulokset teoreettisen viitekehyksen kannalta

Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin yleisesti yrityksen turvallisuutta, turvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä, turvallisuusjohtamista sekä työturvallisuuden osa-alueita ja lisäksi kerrottiin kaupan alalla suoritetuista tutkimuksista. Lainsäädännöstä kumpuava lähtökohta on tiivistetysti yrityksen pyrkimys oma-aloitteiseen turvallisuuden hallintaan. Tämä tavoite tarkoittaa tehokasta työn turvallisuuden ja terveellisyyden sekä työntekijöiden työkyvyn ylläpitoa ja edistämistä. Uhka- ja väkivaltatilanteiden mahdollisimman hyvältä ennalta ehkäisystä velvoittaa laki työnantajan huolehtimaan mahdollisuudella avun hälyttämiseen sekä asianmukaisin turvallisuusjärjestelyin tai -laittein. Uhkaaviin tilanteisiin on lisäksi varauduttava työnantajan laatimin selkein menettelytapa- ja toimintaohjein. Opinnäytetyötutkimus osoittaa, että kohdeyrityksen

satsaama minimipanostus ei aivan riittä kattamaan lain kirjaimen tarpeellisuutta pitämiä järjestelyjä. Oleellista olisi lainmukaisuuden saavuttamiseksi ymmärtää turvallisuuden merkitys ominaisuutena ja toiminnan tavoitteena, jotta riskit ja vaarat tiedostettaisiin ehkäistäviksi ja hallittaviksi johtamisen keinoin, teknisin ratkaisuin ja toimintaa ohjaavin säännöin.

Viitekehityksessä selvitettiin, että turvallisuusjohtamisen toimintatapa ja tavoitteet yrityksessä muotoutuvat yrityksen tilanteen mukaan sen omista tarpeista työn luonteen perusteella määräytyen. Lähtökohdissa mainittiin myös, että jo jokaista työntekijää koskevilla käytännönläheisillä päämäärillä on kokonaisuus saatavissa hallintaan. Opinnäytetyössä myymälähenkilökunnan suorittaman kyselyvastauksista selvinneen perusteella voidaan katsoa edellä mainituista turvallisuusjohtamisen piirteistä perusteella tarpeiden mukaisuuden jäävän kohdeyrityksessä täyttymättä. Niin ikään on väärin sanoa, että työsuojelun kokonaisuus olisi ketjussa täysin hallinnassa.

Tutkimuksen tulokset ovat pääosin samansuuntaisia kuin lähtökohdissa esitellyissä kaupan alaa koskeneissa tutkimustuloksissa. Opinnäytetutkimuksessa esille nousseet haittatekijät ja tyytymättömyyttä aiheuttavat työn piirteet lämpöoloista hankaliin työasentoihin sekä kiireen ja uhan kokemuksiin korreloivat esitettyihin tutkimushavaintoihin. Diplomityössä ei pyritty selvittämään tyytyväisyyden aiheita kohdeyrityksessä. Myymälävierailulla voitiin kuitenkin todeta aivan esitettyjen tutkimustulosten tapaan, että suurinta tyydytystä työssä tuottavat onnistuneet asiakaspalvelutehtävät. Työn terveysvaikutukset jäivät niin ikään kartoituksen ulkopuolelle, mutta vierailukäynneillä selvisi kohdattujen myyjien kokeneen seisomatyön sekä päivittäisen taakkojen käsittelyn aiheuttamina fyysistä oireilua jaloissa, selässä ja niska-hartiaseudulla. Todettiin myös kiireen, työvuorojärjestelyjen ja uhan kokemusten tuottaneen toisinaan stressinä, ärtymyksenä ja väsymyksenä koettua henkistä kuormittumista kyseisille myyjille. Työssä viihtyminen jätettiin tutkimuksessa käsittelemättä. Yksikkövierailujen aikana koottu tieto kuitenkin ilmensi täsmäävyyttä lähtökohdissa esitetyn tutkimuksen kanssa tiedonkulun, esimiestyön ja ilmapiirin merkityksestä työssä viihtymiselle. Esitettyjen tutkimustulosten tapaan tutkimuksen kohdeyrityksessä uhka- ja väkivaltatilanteita esiintyy, mutta kehitystoimia tätä turvattomuutta vastaan ei juuri ole tehty. Kaupan alan tutkimuksista poikkeavana merkittävänä kehittämiskohteenä kohdeyrityksen turvallisuuden tilaa kartoitettaessa nousi esiin ensiavun, työterveyshuollon sekä palo- ja pelastusvalmiuden osa-alue. Muutoin tutkijoiden esittämät tärkeät kehittämiskohteet kaupan alalla vastaavat kohdeyrityksen tarpeita.

5.3. Käytetyistä menetelmistä

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät palvelivat tarkoitustaan aivan tyydyttävällä tavalla. Myymälävierailuilla käytetty muistilista käytettiin apuna jäsentämään työväkivallan hallinnan piirteitä. Kyselykartoitukseen käytetyt menetelmät valittiin helppokäyttöisyytensä vuoksi. Käytännössä käyttäjää ohjaavien tarkistuslistojen valinta

osoittautui onnistuneeksi, sillä kyselyt koettiin niitä kommentoineiden käyttäjien puolesta riittävän yksinkertaisiksi käyttää ja täyttää. Huonoa kyselyissä oli niiden pituus, mikä saattoi karsia pois joitakin malttamattomampia potentiaalisista vastaajista heidän kokiessaan kaavakkeiden täytön liian työlääksi.

Turvallisuuden tarkistuslista on hyvä väline, jonka käyttäminen helpottaa yrityksen työtä sen huolehtiessa henkilöstön työturvallisuudesta ja -terveydestä. Se tukee turvallisuustason arviointia, työturvallisuuden parantamista ja työympäristön kehittämistä. Lisäksi sitä voidaan käyttää työnopastuksessa. Mikäli yritys tahtoi jatkossa käyttää vastaavia kyselyjä myymäläketjun turvallisuustilanteen tarkastamiseen henkilökunnan oman mielipiteen mukaan, olisi hyvä muokata tarkoitukseen täysin sopiva lomakepohja kysymyksineen. Kartoitusten menettelyä helpottaisi, jos täytetyistä lomakkeista tieto olisi yksinkertaisin keinoin siirrettävissä tietokantaan analysoitavaksi ja säilytettäväksi.

Haastatteluissa käytetyt menetelmät olivat oiva tuki tutkimuksen pyrkiessä tarkastamaan, millä tavoin turvallisuustoiminta yrityksessä täyttää lainsäädännön asettamat kriteerit. Menetelmien avulla oli helppo osoittaa kehittämistä kaipaavat kohteet yrityksen turvallisuuden hallintatavassa, turvallisuusasioiden osaamisessa ja toiminnan turvallisuudessa. Menetelmiä voidaan jatkossa hyödyntää kohdeyrityksessä myös työkaluna paremman turvallisuuden hallintajärjestelmän kehittämisessä. Niiden avulla on mahdollista lisäksi seurata, miten turvallisuutta onnistutaan parantamaan.

5.4. Toimenpide-ehdotukset

Kohdeyrityksen turvallisuuden tilan parantaminen on haaste, jonka kohtaaminen vaatii toimeen tarttumista. Työturvallisuuden kehittämisestä pitää tehdä koko yritysketjun yhteinen hanke, jolloin voimavarojen yhdistämisellä voitaisiin esimerkiksi koulutuskäytäntöjen tai riskinarvioinnin laatua nostaa. Ketjun ongelma ja hankaluus yhteistyössä toimimiselle on sen toimintapisteiden sijainnin hajanaisuus. Yhteisiä palavereja ja esimerkiksi työsuojelutoimikuntaa ei voida järjestää helposti ja edullisesti. Tähän pitäisi pohtia jokin ratkaisu, jotta työyhteisön tilaan ja ilmapiiriin vaikuttava kulttuuri ja yhteishenki saataisiin paremmaksi. Tietoista aktiivisuutta turvallisuusnäkökohtiin pureutumisessa tarvitaan.

Vartiainen ja Kujala (1999) ovat koonneet yhteistyössä kehittämisestä ja yhteistyön kehittämisestä teesejä. Johdon ja henkilöstön tulee sitoutua asetettuihin konkreettisiin tavoitteisiin yhdessä ja käyttöön on varattava riittävät ajalliset ja taloudelliset resurssit. Heidän korostamiaan seikkoja ovat tiedottamisen avoimuus, palautteen antamisen jatkuvuus, myönteisyys, avoimuus, virheistä oppiminen sekä todelliset osallistuja- ja vaikuttamismahdollisuudet, jolloin jokainen voi tehdä jotain. Tarvitaan tukeva ja toimiva perusta rakentamista varten ja suuretkin muutokset tehdään pienin askelin. Vuorovaikutustaidoista tärkeimmäksi Vartiainen ja Kujala (1999) nostavat kuuntelemisen. Se on tärkeää yhteistyötaito ja yhteistyössä kehitystyö sujuu osana jokapäiväistä työtä.

Tutkimuksessa yrityksen turvallisuuden tilasta muodostuneen kuvan perusteella tärkeätä olisi aloittaa kehitystoiminta akuuteimmista ongelmakentistä. Safety Check -turvallisuuskartoituksessa varautuminen ensiavun antamiseen, työterveyshuollon järjestäminen, paloturvallisuus sekä varautuminen uhka-, väkivalta- ja hätätilanteisiin olivat merkityksellisimpiä eniten korjaavia toimenpiteitä kaipaavista tarkistuslistan kohdista. Myös työympäristöolosuhteiden ja sosiaalitulojen puutteellisuuksien korjaaminen on tärkeää.

Työnantajan keino suojata henkilöitä, omaisuutta ja ympäristöä onnettomuuksissa on tarvittavan välineistön järjestäminen, välineistön käytön osaamisen varmistaminen ja toimintatapojen ohjeistaminen. Hankintalistalle kohdeyritysketjun jokaiseen myymälään kuuluvat keskeisimmät ensiapuvälineet ja haavanhoitotarvikkeet sekä soveltuva alkusammutuskalusto kuten sammutuspeite tai käsiammutin. Onnettomuustilanteissa tärkeintä on toimia kuten pelastuslaki ja rikoslaki kansalaisilta edellyttävät eli tehdä omien kykyjen rajoissa kaikki voitava ryhtymättä kuitenkaan uhkarohkeaksi sankariksi itsensä tai muiden kustannuksella. Tärkeintä on hälyttää apua paikalle, estää lisäonnettomuudet ja antaa ensiapua osaamisensa mukaan.

Uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimista ja rahankäsittelyn turvallisuutta on kohdeyrityksessä ohjeistettu. Rahan kanssa toimimista voitaisiin saada turvallisemmaksi luopumalla iltaiseen aikaan tapahtuvasta kuljettamisesta. Rahakuljetusten siirtäminen päiväsaikaan toteutettavaksi tosin tuo mukanaan ongelman rahasummien säilyttämisestä liikkeiden tiloissa. Ratkaisuna kassakaappi tai vastaava järjestely on kallis ja pelkkä rahojen kätkeminen kovin mitätön ja yrityksen omaisuutta laiminlyövä. Toinen vaihtoehto rahakuljetuksen turvaamiseen ja henkilöstön turvallisuuden tason nostamiseen ylipäättään ovat henkilökohtaiset päällekkäushälyttimet. Ratkaisuna tämä on edullisempi ja sen käyttäminen on helppoa. Hälytin on pienikokoinen avainperämainen laite, joka lähettää kovan äänen laukaistaessa eli esimerkiksi vedettäessä sokka hälyttimestä ulos. Hälyttimen äänen on tarkoitus herättää huomiota ja toisaalta pelästyttää uhkaajaa tai kohdistaa hänen huomiotaan muualle pakenemista varten. Turvavälineenä päällekkäushälytintä voidaan pitää esimerkiksi kaasusumuttimeen verrattuna vähemmän aggressioita herättävänä tuotteena. Niin hälyttimen kuin sumuttimenkin käyttöä on kuitenkin syytä tilannekohtaisesti harkita, jotta turvallisuutta ei entisestään vaaranneta.

Myymälöiden kassalippaat olisi hyvä saada kiinni työnnettäessä lukittuviksi ja avaimettomiksi joko automatiikan avulla tai edes ottamalla avain aina kassalta poistuttaessa mukaan. Väkivallan vaaraa lisääviä piirteitä voitaisiin myymälätyöskentelystä poistaa muun muassa parantamalla näkyvyyttä liikkeiden sisätiloissa ja ulkoa sisälle myymälöihin. Myös henkilökunnan sisäänkäyntien valaistus tulisi laittaa kuntoon. Sisällä myymälätiloissa tulisi pohtia kalustesijoittelun mahdollisuuksia sillä tavoin, että kassalle kuljettaessa olisi kuljettava koko myymälän läpi ja toisaalta kassalta käsin olisi hyvä näkyvyys liikkeessä. Työntekijän pakenemismahdollisuus kassapisteeltä tulisi järjestää helpoksi ja tiskit tulisi saada puhtaaksi aseiden tapaisista esineistä kuten saksista.

Kameravalvonta on osoittautunut toimivaksi välineeksi sekä ehkäisy- että selvitystyössä, mutta sen käyttämiseen henkilöstö kaipaa parempaa perehdytystä ja toimintaohjeita. Ennalta sovittuja toimintaperiaatteita tarvitaan myös erilaisiin vastaan mahdollisesti osuviin tilanteisiin. On ensiarvoisen tärkeää tietää, miten ongelmatilanteissa, kuten esimerkiksi näpistely- ja varkaustilanteissa, tulee toimia. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumisessa parasta olisi välttää tilanne täysin. Tämä lienee mahdotonta, mutta hyvien käytäntöjen ja toimintamallien avulla on helpompaa välttää mahdollisen uhkatilanteen muuttuminen väkivaltatilanteeksi. Vastaan tulevat ihmiset ja tilanteet ovat toisistaan poikkeavia, mutta hankalassa tilanteessa tilanteen väkivallaton hallinta vaatii oman toimintakyvyn säilyttämistä ja tunteiden hallitsemista, rauhallisuutta ja viestintätaitoja sekä puheen että sanattoman viestinnän muodoissa. Yhtä ainoaa oikeaa erilaisissa tilanteissa pätevää toimintatapaa ei tietysti ole, mutta asiallinen käytös auttaa aina, vaikka maltin säilyttäminen stressitilanteessa saattaa olla vaikeaa. Yllättävä ja äkillinen saattaa aiheuttaa voimakkaita reaktioita, joita on helpompi sietää ja hallita, kun ennalta tiedostaa niiden olemassaolon. Ohjeiden rinnalle on järjestettävä vielä asianmukaista säännöllistä ja kattavaa koulutusta sekä tilanteiden ennakkoharjoittelua, jotta asiakaspalvelijan roolin säilyttäminen ja johdonmukainen sekä määrätietoinen toimiminen sovitun tilannekohtaisen toimintamallin tai myyjän tapauskohtaisesti parhaaksi katsoman keinon mukaan ylireagoimatta olisi aidossa tilanteessa helpompaa.

5.4.1. Kehitysmahdollisuudet

Kohdeyrityksen tulee tutkimuksen perusteella tarkentaa ja lisätä turvallisuustoimintaansa, jotta työturvallisuuslain minimivaatimusten mukaisuus saavutettaisiin. Työsuojelun toimintaohjelma turvallisuuteen ja terveellisyyteen tähtäävine toimintatapoineen ja vastuutahoineen tulee saattaa ja ylläpitää asiallisessa kunnossa. Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi eli riskienarviointitoiminta on käynnistettävä. Suunnitellut ja säännölliset tarkastukset tulee ottaa osaksi yrityksen turvallisuustoimintaa. Riskien hallintaa varten voidaan käyttää laatutarkastusmallia tai voidaan kouluttaa esimerkiksi aluepäälliköitä tähän työhön. Samalla keinolla eli alue- ja myymäläpäälliköiden kouluttamisella olisi mahdollista myös yhtenäistää työnantajan yleisiin velvollisuuksiin kuuluvia työntekijän opetus- ja ohjaustoiminnan ja perehdyttämisen menettelyjä. Myymäläpäälliköiden kouluttamisen suhteen yrityksessä onkin jo ryhdytty toimeen ja eräs idea tämän henkilöstöalueen yhteenkuuluvuuden lisäämiseksi olisi koota lakisääteinen työsuojelutoimikunta myymälä- tai aluepäälliköistä.

Työturvallisuustietouden parantamiseksi tarvitaan tarkempia työskentelyn turvallisuutta korostavien ohjeita ja koulutuksia ainakin yksin työskentelystä, rahan käsittelystä, väkivallan uhasta, ergonomisista työtavoista, kuormittumisen ehkäisystä sekä onnettomuuksissa toimimisesta. Lisäksi on hyvä järjestää seurantatoimenpiteitä ohjeiden noudattamisesta. Jo yhteistoimintamenettelyiden kehittäminen ja

henkilökunnan turvallisuustietouden lisääminen vähintään heidän oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa suhteen lähentää työturvallisuutta lainmukaisuuteen. Ohjeistuksen voi käytännössä toteuttaa lisäämällä käsikirjaan laajemman turvallisuusosion, jonka sisältö voisi olla jotakin taulukossa 20 esitetyn kaltaista.

Taulukko 20. Ehdotelma turvallisuusasioista käsikirjaan sisällytettäväksi.

| |
|--|
| Yritysjohdon terveiset: Turvallisuus on yhteinen asiamme |
| Velvollisuudet ja oikeudet <ul style="list-style-type: none"> työturvallisuuslain sisältöä lyhyesti: <ul style="list-style-type: none"> -työnantajan vastuu -työntekijän vastuu -työsuojeluorganisaatio -työterveyshuolto |
| Perehdyttämisestä ja kouluttamisesta <ul style="list-style-type: none"> perehdyttämisen ja työopastuksen merkitys sisältö perehdyttämismenettelyistä voisi olla erillinen ohje sitä tarvitseville |
| Ergonomiset ja turvalliset työtavat, henkinen hyvinvointi <ul style="list-style-type: none"> työasennot seisomatyö taakkojen käsittely näyttöpäätetyö rahan käsittely avainturvallisuus yksintyöskentely työyhteisö.. |
| Työympäristö, suojauskeinot, järjestys ja siisteys, sähköturvallisuus <ul style="list-style-type: none"> lämpöolosuhteet valaistus jätteet suojakäsineet.. |
| Vaarojen ja riskien tunnistaminen ja arviointi <ul style="list-style-type: none"> työturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteet |
| Toiminta hätätilanteessa <ul style="list-style-type: none"> ensiapu tulipalo uhkaava tilanne näpistys ja varkaus ryöstö |

Kirjallisesti sovitut käytännöt tulee lisäksi kouluttaa asianmukaisesti. Ensisijainen neuvo vallitsevassa tilanteessa on saattaa tietoisuuteen ohje ottaa kaikissa ilmenneissä työsuojeluasioiden epäkohdissa ja epäselvyyksissä yhteyttä lähimpään esimieheen tai työsuojeluvaltuutettuun. Koulutuksen perillemeno ja ohjeiden noudattamista voisi tarkastella turvallisuuden tilaa kartoitettaessa, jotta osataan tarvittaessa yhä tarkentaa menettelyjä.

Työterveyshuolto on kohdeyrityksessä järjestettysopimussisällöltään lain vaatimalla tavalla. Työterveyshuollon järjestämistavasta on kerrottu yrityksen ohjeet sisältävässä käsikirjassa. Henkilöstö on kuitenkin nykyiseen järjestelyyn tyytymätön. Tätä voidaan selittää osin epätietoisuudella kyseisistä järjestelyistä ja osin sillä, ettei lain työnantajalle määrittämiä velvollisuuksia tunneta. Työterveyshuolto on hyvä esimerkki yrityksessä vallitsevasta tavasta välttää aloitetoimintaa tai keskustelua jopa asioista, jotka koetaan todella puutteellisiksi. Tarvitaan kulttuurin muutosta ja keskusteluyhteyden avaamista työnantajan ja työntekijöiden välillä, jotta moisilta hiljaisesti kaihertavilta seikoilta, epäselvyyksiltä ja todella merkittävien epäkohtien piiloon jäämiseltä voitaisiin välttyä.

5.4.2. Hyviä ratkaisuja

Vierailukäynnit ja kyselyvastaukset inspiroimana kohdeyritykselle esiteltiin muutamia hyvinä pidettyjä käytäntöjä. Ne ovat jokapäiväistä työturvallisuutta koskevia ratkaisumalleja. Jotkin näistä pienistä huomioista voivat toisinaan lisätä työn sujuvuutta huomattavastikin.

Henkilösuojainten eli kohdeyrityksen tapauksessa suojakäsineiden käyttöä olisi hyvä lisätä, jotta työntekijöiden käsiä voitaisiin paremmin suojata mekaanisilta, kemiallisilta, termisiltä ja biologisilta tekijöiltä. Elintarvikkeiden käsittelyyn, astianpesuun, siivoukseen, kuormien purkuun tarvittaisiin suojaustarpeen ja työn laadun mukaisia sormikkaita, jotta kädet olisivat suojassa epäpuhtauksilta ja vaaroilta ja välttyttäisiin esimerkiksi veden kuivattavalta vaikutukselta, kemikaalien imeytymiseltä ihoon sekä viilloilta, pistoilta ja hankaukselta. Suojauksäsinemateriaaliksi sopivat käyttökohteesta riippuen kumi, muovi, tekstiilit, nahka ja näiden yhdistelmät. Suojakäsineet ovat henkilökohtaisia. Hyvät suojakäsineet ovat sopivankokoiset, eivät hiosta ja ne ovat riittävän notkeat. Niitä käyttäessä tuotteista ja muista esineistä saa pitävän otteen ja taakan kannossa sormien puristusvoiman tarve vähenee.

Hyvä nostotekniikka vähentää kuormittumista ja tapaturmavaaraa. Nostopastuksen auttaa oppimaan tasaisen nostosuorituksen kulussa tarpeelliset alaraajojen ja pakaroiden lihaksiston käytön, jalkaterien ja polvien pitämisen riittävän etäällä toisistaan ja taakan pitämisen mahdollisimman lähellä vartaloa. Säilytystilat ja kalusteet tulisi järjestää sellaisiksi, että raskaampia taakkoja ei tarvitsisi nostaa lattiatasosta eikä liikutella hartiatason yläpuolella. Etukumara asento tai toisaalta kurottelu lisäävät selän, hartioiden ja olkanivelten kuormittumista ja horjahtamisen vaara lisääntyy. Jos lattiatasossa kuitenkin on säilytettävä tavaraa, olisi hyvä käyttää laskualustana pyörällisiä tasojä. Tähän käyvät esimerkiksi virvoitusjuomakuormissa käytettävät

rullakot. Pyörällinen taso helpottaa siirtämistä ja vähentää nostamisen tarvetta. Tasojen alta on myös helpompi siivota, kun lattiapinnan saa paljaaksi vetämällä tai työntämällä esineet pois tieltä.

Taakkojen siirtämiseen olisi hyvä saada avuksi pyörällinen kuljetuskärky tai -vaunu. Siirtäminen on kantamista kevyempää lihastyötä ja tarvittavien askelten määrä vähenee vaunun ansiosta. Kuljetuskärky helpottaisi myös kohdeyrityksen tapauksessa esimerkiksi makeisosaston puhtaanapitoa vähentäessään muun muassa kumartelun tarvetta ja makeisastioiden siirtämistä yksittäin kantaen takahuonetiloihin pestäväksi. Siirtovaunua voisi hyödyntää myös elokuvaosastolla suoritettavissa työtoimenpiteissä. Siirtovaunu lisää työn sujuvuutta nopeuttamalla ja keventämällä siirtämistä. Se myös vähentää selän, hartiasseudun ja yläraajojen kuormittumista sekä työtapaturmia. Siirtotason voi tehdä itsekin esimerkiksi vanhasta tukevasta pöydästä lisäämällä siihen pyörät ja työntämistä sekä vetämistä helpottavan kahvan.

Seisomatyö rasittaa selkää ja jalkoja. Selän ja jalkojen rentouttaminen työn lomassa vähentää kuormittumista. Kassapisteelle hyvä ratkaisu ajoittaiseen istahtamiseen on jalkatuellinen baarijakkara tai vastaava riittävän korkea tuoli, josta myymälän liiketilan tarkkailu käy myös istuen. Säännölliset lyhyet taukoliikkeet ja venyttelyt vähentävät ja ehkäisevät lihasten kipeytymistä sekä lihasväsymystä ja jaksaminen työpäivän aikana paranee. Lihakset voivat paremmin ja tapaturmariski pienenee. Jalkojen ja selän kuormittumista seisomatyössä voi vähentää käyttämällä seisoma-alustana joustavaa kumimattoa. Se pehmentää seisoma-alustaa, jolloin rasittuminen on pienempää. Matto estää myös liukastumista, mutta se voi toisaalta hankaloittaa siivoamista ja aiheuttaa kompastumisen vaaraa.

Hyvät tyøjalkineet auttavat jaksamaan seisomatyössä. Hyvässä tyøjalkineessa on matala kanta, kantatuki tukemassa nilkkaa, leveä lesti sekä pitävä ja kävellessä joustava pohja. Kenkä on oikeankokoinen ja jalkaan sopivan mallinen. Vaimennuskyvyn heiketessä kenkä vaihdetaan uuteen. Vakituisten työntekijöiden saattaisi olla aiheellista hankkia muutamat erilaiset työkengät, jotta päivän kuluessa voi stimuloida kehoaan kenkiä vaihtamalla.

Kohdeyrityksessä on käytössä hyväksi todettu ja toimiva viestivihkoperinne. Menetelmää voisi jalostaa ottamalla käyttöön useampia vihkoja tai esimerkiksi tiedostoja tietokoneella, joissa olisi mahdollista pitää tarkempaa kirjaa esimerkiksi elokuvatarkastuksista ja -varauksista tai vaikka makeisosaston huoltotoimenpiteistä.

Palvelutiskeille olisi hyvä saada litteät nestekidenäytöt suurien kuvaputkinäyttöjen tilalle niihin myymälöihin, joissa kuvaputkinäyttöjä vielä on. Pienemmän näytön sijoittaminen on helpompaa ja se vie vähemmän pinta-alaa palvelutiskiltä. Nestekidenäytöt ovat kuvaltaan kirkkaampia, jolloin valaistuksen vaikutus näytön katseluun on pienempi. Näytön pinta tulisi olla heijastukseton ja sijoittelu silmille ystävällinen sillä tavoin, ettei esimerkiksi ulkoa tuleva kirkas valo rasita silmiä näyttöä katseltaessa. Jotta näyttöä olisi hyvä käyttää niska-hartiaseutua rasittamatta, tulisi näytön korkeuden olla säädeltävissä sopivalle tasolle käyttäjästä riippuen.

Näyttöpäätetyöskentelyä varten palvelutiskiltä olisi varattava tilaa ranteiden ja kyynärvarsien tukemiseen hiirtä ja näppäimistöä käytettäessä.

Kulkureittien turvallisuuden ja sähköturvallisuuden lisäämiseksi lattioilla sijaitsevat sähköjohdot olisi hyvä suojata. Sähköjohtojen koteloiminen ehkäisee kompastumisia ja helpottaa siivousta ja siisteyden ylläpitämistä. Koteloidut sähköjohdot säilyvät ehjinä.

Tilasuunnittelu ja tavaroiden sekä työvälineiden säilyttäminen omilla nimetyillä paikoillaan helpottaa järjestyksen ylläpitoa ja siivoamista. Tavarat pysyvät järjestyksessä ja löytyvät nimilappujen avulla helpommin ja nopeammin. Myös kuormien purkamisen sujuvuus paranee ja sijaisia tarvittaessa heidän työskentelynsä helpottuu. Erityisesti avaimille olisi järjestettävä turvallinen ja mielellään lukittava säilytyspaikka. Tutkimuksen tekoaikana myymäläkiinteistöjen avaimia näkyi nimittäin roikkumassa ilmoitustaulussa.

5.4.3. Turvallisuustoiminnan seuraaminen

Yritys pääsee aloittamaan turvallisuusasioiden hallinnan seuraamisen sekä turvallisuuspäämäärien toteutumisen mittaamisen ja arvioinnin puhtaalta pöydältä. Huolellinen suunnittelu on tarpeen, jotta rajalliset aika- ja henkilöresurssit osataan kohdentaa hedelmää kantavasti lainsäädännön vaatimuksia tavoiteltaessa keskeiset kehitystarpeet muistaen. Turvallisuuden lomittaminen laatujärjestelmän osaksi tai jonkin standardoidun järjestelmän mallin mukaisuus ratkaisuna täsmentää organisoinnin ja toteuttamistoimen tehokkuutta.

Työsuojelupäällikön käytettävissä olevaa aikaresurssia on laajennettava ainakin väliaikaisesti, jotta korjaavat toimenpiteet saadaan rullaamaan. Tutkimuksen perusteella ehdotettiin käytössä olevan valmiin jakelukanavan parempaa hyödyntämistä viestinnän koordinoinnissa ja työturvallisuustietouden levittämisessä. Yrityksen intranetistä voitaisiin saada huomattavasti aktiivisempi aloite- ja ilmoituskanava, jonne voitaisiin viedä jokaisen työntekijän saataville informaatiota lainsäädännöstä, ohjeista, tiedotusmenettelyistä, koulutusjärjestelyistä ja mistä vain. Työturvallisuutta koskien intranet voisi auttaa säännöllisten kartoitusten tekemisessä ja eri henkilöstöryhmien tarpeiden mukaisessa ohjeistamisessa käyttöoikeuksien mukaan. Intranetiin voisi perustaa oman osion pelkästään työturvallisuudelle omistettuna, jossa olisi jaossa muun muassa ohjeet työsuojeluvelvollisuuksia, yleistä työturvallisuutta, hätä- ja poikkeustilanteita, perehdyttämistä, esimiestehtäviä ynnä muuta varten. Intranetin avulla voitaisiin myös välittää tietoa työtapaturmista ja sairauspoissaoloista. Intranetiä tai dataverkkoyhteyksiä voitaisiin käyttää lisäksi työsuojelun yhteistoiminnan välineenä ja esimerkiksi työsuojelutoimikunnan kokoontumiset olisi mahdollista järjestää videoneuvottelutoiminnon tai vastaavan kehittyvän teknologian suomen välineen avulla.

Turvallisuustoiminnan seuraamiseen voidaan liittää jatkossa myös henkilöstön kaipaaman avoimuuden kehittymisen seuranta kyselyin tai muilla keinoin toteutettuna. Työturvallisuutta koskien halutaan avoimempaa tiedottamista ja kommunikointia kumpaankin suuntaan. Aloite- ja palautetoimintaan sekä epäkohdista ilmoittamiseen

kannustamista tarvitaan yritysjohdolta, jotta johdon arvostus ja sitoutuminen sekä kiinnostus henkilökunnan työolojen parantamiseen välittyvät.

Tutkimusta vastaavasta arviointimenettelystä tulisi tehdä säännöllinen tapa kohdeyrityksessä. Vain arvioimalla voidaan varmistaa, että suoritetuilla toimenpiteillä on saavutettu haluttuja vaikutuksia.

5.5. Tutkimuksen merkitys ja hyöty

5.5.1. Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetutkimuksen empiirinen tietoa keräävä luonne säilyi ja vahvistui tutkimuksen edetessä. Tutkitussa yrityksessä turvallisuuskulttuuri ja yleinen ilmapiiri antoivat vaikutelman, että opinnäyte jäisi tietoa kokoavaksi perustutkimukseksi alasta vailla sen kummempaa kerätyn tiedon soveltamista käytäntöön. Tästä huolimatta asetetut tavoitteet yrityksen turvallisuuden nykytilan kartoittamisesta ja työturvallisuuslainsäädännön vaatimustenmukaisuudesta pyrittiin täyttämään onnistuneesti.

Tavoitteet saavutettiin turvallisuuden vastuuhenkilöiden sekä aktiivisen myymälähenkilökunnan osan ansiosta. Kartoituksessa selville saadun tiedon tuella kyettiin aikeiden mukaisesti esittämään kohdeyritykselle käytäntöön soveltuvia ratkaisuja tutkimusvastauksissa ilmenneiden ongelmien ratkaisemiseksi ja selvinneiden turvallisuuspuutteiden korjaamiseksi. Tutkimuksen tavoitteena oli vielä kartoittaa yleisiä alan ominaispiirteitä ja ongelmia. Ei liene väärin todeta, että kartoituksessa selvinneiden epäkohtien ohella tulosten heijastelemat resurssien ja puhtaasti myös kiinnostuksen puutteet turvallisuusasioita kohtaan vallinnevat alalla ja jopa yleisemmin yritysmaailmassa.

Kohdeyrityksessä käytössä olevat toimet ja käytännöt eivät sinällään riitä toteuttamaan turvallisuuspyrkimyksiä eikä tähän seikkaan ole haluttu, voitu tai osattu kiinnittää riittävää huomiota. Tämä piirre on laajemmin yhdistettävissä yritystoimintaan. Suhtautumistapa ja katsantokanta työsuojeluasioissa on tietyiltä osin nähdä ne turhana byrokratiana ja ylimääräisinä kuvioina, joihin ei maksa vaivaa sijoittaa. Näiden panosten katsottaisiin olevan poissa tuottavuudesta, johon liikevoittoa tavoittelevat yritykset tähtäävät. Turvallisuutta hallitaan lähinnä reagoiden eikä juurikaan ennakoiden, vaikka esimerkiksi väkivallan uhka on olemassa ja se hyvin ymmärretään. Myös turvattomuuden tunteet ovat todellisia. Niiden aiheuttama kuormitus on yleisesti ja syystä osin lisääntynyt yhteiskunnassa menneinä lähivuosina koettujen traagisten tapausten nostattamana.

Turvallisuuden arvostus ei ole ansaitsemallaan tasolla. Yliolkaisuus on ääneen lausumatonta, mutta miltei käsin kosketeltavissa vallitsevassa ilmapiirissä ja kulttuurissa. Asenne on yritysjohton lisäksi vallalla sen suuren henkilöstön osuuden joukossa, jotka ovat yrityksen palveluksessa väliaikaisen ansionhankinnan vuoksi ja jota

on riittänyt aina lisää kattamaan suuren vaihtuvuuden. Poikkeuksia toki on, mutta päättävän elimen vaikutusvalta käy ilmi tietystä viitsimättömyydestä.

Organisaatiossa vallitsevaa kulttuuria ja tarkemmin turvallisuuskulttuuria kuvastaen esimerkiksi tämän opinnäytteen tuloksia olisi voitu lukea sillä tapaa, ettei mihinkään toimenpiteisiin koettaisi olevan tarvetta ryhtyä. Tällä kertaa tulokset kuitenkin johtavat tiettyihin parannustoimenpiteisiin ja tietyllä tasolla turvallisuuteen ollaan valmiita, ja tullaan, satsaamaan jatkossa enemmän. Toimenpide-ehdotuksistaikin pidettiin siinä määrin, että joitakin pieniä muutoksia aiotaan saattaa aivan konkreettisesti toteen.

5.5.2. Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimus sai ristiriitaisen vastaanoton. Kyselyyn vastanneet liikkeet ottivat innoissaan osaa projektiin ja olivat hyvillään, että heidän työturvallisuudestaan välitetään jollakin tasolla. Vastaamatta jättäneet liikkeet heijastelivat samaa välinpitämättömyyttä, kuin mitä tutkimushanke tuntui yritysjohtolta saavan osakseen. Taustalla saattoi ehkä piillä myös liikkeiden pelkoa ilmaista mielipiteensä.

Viitekehityksen kokoaminen sai pohtimaan mitä ja miten kannattaa mitata. Lisäksi oli tarpeen miettiä millaisessa muodossa tutkimuksen mittaus olisi hyvä toteuttaa, jotta saadut tulokset olisivat todella hyödynnettävissä. Tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi päädyttiin käyttämään kyselymuotoista mittaamista ja kohdeyrityksen henkilökunta valjastettiin kartoitustyöhön mukaan. Ennalta haasteelliseksi koettiin riittävän laajan vastaajajoukon osallistuminen, mutta osallistumisprosentti ylitti onneksi kaikki odotukset.

Menetelmien valitseminen oli mielenkiintoinen vaihe ja osa opinnäytetyöprosessia. Huolellisen tarkastelun päätteeksi käyttöön valikoituneet kyselyt ja välineet eivät läpäisseet mitään tiettyjä asetettua kriteerejä, mutta osoittautuivat käytännössä oivallisiksi elementeiksi tarkoitukseen käytettävyytensä, nopean vastattavuutensa, yksiselitteisyytensä ja kattavuutensa vuoksi. Liikkeille suunnatut kyselyt olivat käytössä sellaisenaan, jotta vertailtavuus ja tulosten koostaminen olisi ongelmaton. Yksikkövierailuilla ja työsuojeluvastuullisten haastatteluissa käytetyt menetelmät toimivat lähinnä runkona keskustelulle. Tämä tarkoittaa, että keskustelua käytiin aihepiirissä varsin vapaasti eikä kaikkea menetelmiin sisältyvää välttämättä käsitelty aivan sanatarkasti. Pidättyvämpien haastateltavien kanssa materiaalin merkitys olisi noussut arvoonsa aivan eri tavalla.

Tutkimusotoksen edustavuutta suhteessa perusjoukkoon pohdittaessa voidaan todeta, että tutkimuksen yleistettävyyys kohdeyrityksen koko ketjuun ja alaan on matala. Kyseessä ei ollut kattava eikä edustava otos, sillä suurin osa myymälöistä jätti vastaamatta. Saadut vastaukset osallistumishalukkaista myymälöistä ovat siis ennemmin näyte ja koko ketjun myymäläkantaa tai yleistetympin videovuokrausala koskevia päätelmiä ei tutkimuksen perusteella voida tehdä.

Tutkimuksen tulokset ovat lisäksi riippuvaisia arviointien tekijöistä, jotka tuntevat oman työnsä ja työympäristönsä hyvin, mutta ovat turvallisuuden kartoittamisessa

kokemattomia. Kartoituksen toteutustavassa havainnointiin ja arvioihin vaikutti subjektiivisuus osallistuneiden ihmisten arvojen, asenteiden ja mielipiteiden eroavaisuuksien vuoksi. Tulos ei kuitenkaan ole sattumaa ja itsearviointiin tarkoitettun kyselymuodon käyttäminen mittarina ei ainakaan vähentänyt tutkimuksen kokonaiskuvan luotettavuutta tai pätevyyttä. Vastaajajoukko koostui liikkeistä ympäri Suomea ja osallistuneet liikkeet edustivat maantieteelliseltä sijainniltaan sekä pikkupaikkakuntia että kaupunkeja. Samoin otannassa oli vaihtelua myymälän koon suhteen, osaa ottivat sekä suuret center-myymälät että pienemmät liikkeet. Näissä suhteissa tuloksiin ei tullut vääristymää. Vaikka tutkimuksen kattavuus oli pienehkö ja saadut tulokset lähinnä suuntaa antavia, voidaan niitä pitää suhteellisen todenmukaisina siitäkin syystä, että ristiriitaisuutta esiintyi vain vähän.

5.5.3. Tulosten käytettävyys

Tutkimuksen tärkeimpinä tuloksina voidaan nähdä kyselyiden avulla selvinneet turvallisuustoiminnan keskeiset kehittämistarpeet. Tutkimuksessa teoriaosuuteen kerätty sisältö lainsäädännöstä ja turvallisuusjohtamisen elementeistä tarjoaa päättävälle taholle perustietoutta turvallisuuden huomioon ottamisesta palvelualan yritystoiminnassa. Kartoituksessa tunnistettujen kehittämiskohteiden sekä opinnäytetyön teoriaosuudessa esitettyjen turvallisuuden hallinnan mallien toivotaan antavan kohdeyrityksen johtoportaalte riittävästi tietoa turvallisuustoiminnan nykyisestä tasosta sekä innostavan turvallisuuden kokonaisvaltaiseen kehittämistyöhön koko ketjussa.

Käytetyt kyselymenetelmät tarjosivat jo sinällään ketjun myymälöille ideoita ja toimenpide-ehdotuksia työn osa-alueiden turvallisuusparannusten tekemiseen. Turvallisuuden nykytilan kartoitukseen käytettyjen kyselyjen yhteydessä saatiin vastaajilta positiivista palautetta, josta ilmeni opinnäytetutkimuksen käynnistäneen mielenkiintoa toiminnan parantamistarpeiden ja keinojen tunnistamiseen. Toisaalta yrityksen turvallisuuden parissa toimiva vastuuhenkilöstö sai henkilökunnan kyselyn avulla nostamista kehittämistarpeista ja esittämistä kehitystavoista uusia ajatuksia.

Kyselytutkimuksen ansioksi voidaan lukea sen toiseikan selviäminen ja todentaminen yritysjohdolle, että painettu sana ei yksinään riitä. Tutkimuksen antina perinteeksi aiotuilla yrityksen ensimmäisillä myymäläpäällikköpäivillä tullaan käsittelemään turvallisuusasioita erityisesti keskeisimmin epäkohdiksi erottuneiden ja kehittämistä tarvitseviksi osoittautuneiden työn osa-alueiden näkökulmista. Yrityksessä ymmärrettäneen panostaa viestimiseen sekä kommunikointiin myymäläportaan ja johdon välillä. Tulevaisuudessa saatetaan tutkimuksen innoittamana ottaa perehdyttämismenettelyt tärkeäksi kehityskohteeksi, jolla tulee olemaan hyvät kerrannaisvaikutuksensa koko ketjuun. Lisäksi yksittäiset, edulliset keinot, kuten päällekkäushälyttimet ja tärkeiden numeroiden listat, todennäköisesti päätyvät myymälähenkilökunnan turvallisuutta parantamaan, sillä ne tuntuivat helposti sopivan yritykselle käytäntöön sovellettaviksi. Näiltä osin opinnäytetutkimuksesta voidaan katsoa olleen hyötyä (muutenkin kuin allekirjoittaneen valmistumisen kannalta).

Mikäli tutkimuksen seurauksena turvallisuustoimintaa voidaan kehittää, koituu parantuneesta turvallisuudesta, terveydestä, tiedonkulusta ja yhteistyöstä panostuksin saavutettava hyöty koko henkilökunnan osaksi ja välittyy näkyvänä paremman työympäristön lisäksi asiakkaille kiillottuneena imagona. Laajemmin tarkasteltuna voidaan tutkimuksen merkitysten vastaavuutta kohdeyrityksen kaltaisissa palvelualan yrityksissä pohtia. Kauaskantoisia johtopäätöksiä tekemättä voidaan olettaa, että turvallisuustoiminnan läheisempi tarkastelu ja tilannekartoitus puolustaisivat paikkaansa useassa kohteessa.

6. PÄÄTELMÄT

Tutkimukselle asetettiin alkutavoitteeksi kohdeyrityksen turvallisuuden tilan tutkiminen suhteessa työsuojelulainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Aikeena oli selvittää turvallisuuden hallinnassa käytettäviä toimintatapoja ja arvioida niitä. Opinnäytetyössä aiottiin tarkastella työturvallisuutta kohdeyrityksen myymälätoiminnassa ja etsiä alan ominaispiirteitä ja ongelmia, joiden perusteella oli pyrkimys tuottaa toimenpideehdotuksia yritykselle. Tavoitteet muuttuivat opinnäytetyötä suoritettaessa jonkin verran turvallisuuden hallintaa käsittelevien seikkojen osalta yrityksen osallistumistavan vuoksi, mutta kartoitustyö saatiin toteutettua.

Myymälätyöskentelyn sisältöön ja kohdeyrityksen toimialan erityispiirteisiin tutustuttiin vierailemalla kahdessa kohdeyritysketjun liikkeessä. Vierailukäyntien antaman tiedon perusteella valittiin muutamia turvallisuuden kartoittamiseen soveltuvia tarkistuslistamuotoisia itsearviointimenetelmiä. Vapaaehtoiset vastaajat ottivat kantaa tutkimukseen vastaamalla kyselyihin ja kommentoiden halutessaan samalla turvallisuutta sekä sen hallintaa yrityksessä yleisemminkin. Kuten koko tutkimus, myös kyselyosio luvattiin toteuttaa täysin luottamuksellisesti. Anonyymin toteutuksen arveltiin lisäävän sekä sisäisen oppimisen mahdollisuutta että rehellisyyttä, jotta epäkohdat todella uskallettaisiin tuoda esille. Tuloksina saatiin osallistujien tietämykseen ja kokemuksiin perustuva arvio turvallisuuden nykytilasta yrityksessä sekä mielipide uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumisen tasosta. Myymälävierailujen ja -kyselyjen avulla koottua materiaalia laajennettiin ja avattiin haastattelemalla yrityksen työturvallisuudesta vastaavaa henkilöstöä eli työsuojelupäällikköä ja työsuojeluvaltuutettua. Haastatteluissa selvitettiin myös yrityksen turvallisuuden hallinnan tilaa muutamaa turvallisuusjohtamista tarkastelevaa, kehitystyökaluksi soveltuvaa menetelmää tukena käyttäen.

Tutkimustyön tuloksena selvisi, että turvallisuuden taso on yleisesti ottaen hyvä, vaikka se ei ylläkään lainmukaisuuteen. Turvallisuustilanteen kokonaisarviota katsottaessa kävi ilmi, että turvallisuuden taso myymälöissä vaihtelee huomattavasti. Tutkimuksen perusteella ei voitu havaita mitään yksittäistä selittävää tekijää hyvälle tai huonommalle turvallisuuden tasolle. Vaikuttavina piirteinä kuitenkin todettiin myymälän iän ja sijainnin toisinaan korreloivan turvallisuuden tason kanssa. Merkittävimpiä tutkimuksen esille tuomia epäkohtia myymälöissä olivat puutteet uhka-, väkivalta- ja hätätilanteisiin varautumisessa, ensiavussa, paloturvallisuudessa sekä lämpöoloissa ja ilmanvaihdoissa. Myös työntekijöiden tyytymättömyys työterveyshuollon järjestämistapaan tuli ilmi. Turvallisuuden hallinnan tarkastelu osoitti paljon lakisääteisyydestä loitontavia puutteita, joista toistaiseksi ei ole aiheutunut seurauksia. Turvallisuustoimintaa hoidetaan yrityksessä melko paperisesti.

Nimellisyyden poistamiseksi tarvitaan muutosta yrityskulttuurissa, jotta turvallisuusajattelu kulkeutuisi läpi koko organisaation ja henkilöstökin sitoutuisi.

Tärkeä havainto oli tutkimustulosten ja yritystä koskevan -aineiston perusteella havaittu ristiriita henkilöstön tietämyksen ja työtapojen sekä kohdeyrityksessä työntekijöille tuotetun ohjeistuksen välillä. Kirjallisesti annetut ohjeet osoittautuivat yksinään riittämättömäksi keinoksi taata ohjeiden mukainen menettely tai edes tietoisuus ohjeista. Tästä syystä työntekijöiden perehdyttämistä ja kouluttamista on tehostettava. Tutkimustuloksista oli hyötyä työsuojelupäällikölle jo tutkimuksen tekoaikana. Koulutusmenettelyiden saattaminen tarpeiden tasalle on parhaillaan kohdeyrityksessä työn alla ja tulokset tukevat tätä toimintaa. Työsuojeluvastuullisten henkilöiden käsissä tutkimuksen avulla koottua tietoa ja esille nousseita kehittämistarpeita voidaan hyödyntää turvallisuuden aseman ja hallinnan keinojen parantamiseen yrityksessä sekä ketjun myymälöissä työtapojen, -välineiden ja -ympäristön kehittämiseen. Työturvallisuutta ja turvallisuuden hallintaa kannattaa kuitenkin lähteä parantamaan pala kerrallaan. Myymäläturvallisuuden puutteiden korjaamisen jälkeen on hyvä ensin keskittyä hallinnan perusasioiden kuntoon laittamiseen ja sitten vasta ryhtyä edistyneempään turvallisuuden kehitystoimintaan.

Opinnäytetyössä ei esitetty ehdotuksia käytännön organisoinnin järjestämiseksi systemaattista ja jatkuvaa turvallisuuden hallintaa varten, sillä tutkimustyössä käytettyjen välineiden ja niiden avulla turvallisuuden tilasta saatujen vastausten katsottiin yrityksessä riittävän. Sen sijaan esitettiin pahimpia turvallisuuspuutteita korjaavia ratkaisuja sekä esiteltiin myymälätoimintaan soveltuvia pieniä taloudellisilta kustannuksiltaan kohtuullisia ratkaisumalleja työnteon paremman turvallisuuden ja sujuvuuden tueksi. Turvallisuuden hallintaan liittyen sekä vastaukseksi henkilöstön kaipaamaan avoimempaan ilmapiiriin ehdotettiin tiedonjako- ja keskustelukanavana toimivan intranetin käytön sekä aloite- ja koulutustoiminnan tehostamista. Näillä keinoin on toivottua parantaa sekä tiedonvälitystä että yhteistyötä. Yritystä kehoitettiin ryhtymään järjestelmälliseen ja tavoitteelliseen riskienkartoitustoimintaan ja turvallisuuden tilan seurantaan. Tutkimus voi toimia lähtölaukauksena tämän toiminnan aloittamiselle.

Opinnäytetyössä ei saavutettu alkutavoitteessa asetettua syvyyttä vankentamaan työn uskottavuutta ja vakuuttavuutta. Tutkimus otettiin vapaaehtoisten osallistujien joukossa kuitenkin kiitellen vastaan, joten sen tarpeellisuus pystyttiin luotettavasti osoittamaan yritysjohdolle. Pätevyyttä ilmensi tutkimuksen avulla vahvistamaan onnistuttu koulutuksen tarpeen ilmeisyys. Paikoin pintapuoliseksi jäänyt turvallisuustoiminnan arviointi täytti asetetun tavoitteen tietyllä tasolla, sillä yleisnäkemyks kohdeyrityksen turvallisuuden tasosta sekä toimialan ominaispiirteistä saatiin. Pintaa on raapaistu.

LÄHTEET

- Airila, A. 2002. Työn kuormittavuuden mittarit – Selvitys olemassa olevista mittareista ja niiden käytettävyydestä [WWW]. [Viitattu 5.2.2010]. Saatavissa: <http://209.85.129.132/search?q=cache:-nIBvoIFotwJ:www.mol.fi/jaksamisohjelma/tutkimukset/Kuormitusmittariselvitys%25202002.doc+Ty%C3%B6n+kuormittavuuden+mittarit&cd=1&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>.
- Alho, K., Elo, A.-L., Elovainio, M., Huuhtanen, P., Juuti, P., Kalimo, R., Kandolin, I., Kauppinen, K., Leppänen, A., Lindström, K., Moilanen, L., Saarelma-Thiel, T., Seppälä, P. & Vartia, M. 1994. Terve työyhteisö: kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki, Työterveyslaitos. 242 s.
- BS 8800:fi. 1998. Ohje työterveys ja turvallisuusjohtamisjärjestelmistä. 2. painos. Helsinki, Suomen standardisoimisliitto SFS. 88 s.
- Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto. 2010. Turvallisuusjohtaminen [WWW]. [Viitattu 12.1.2010]. Saatavissa: http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/turvallisuus/johtaminen.stm.
- Frisk, T. (toim.). 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki, Educa-Instituutti Oy. 82 s.
- Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (toim.). 2003. Violence at work: causes, patterns and prevention. 2. painos. Devon, Willan Publishing. 220 s.
- Hakola, T., Hublin, C., Härmä, M., Kandolin, I., Laitinen, J. & Sallinen, M. 2007. Toimivat ja terveet työajat. Helsinki, Työterveyslaitos. 173 s.
- Henttonen, T. 2000. Turvallisuuden mittaaminen. TUKES-julkaisu 7. Helsinki, Turvatekniikan keskus. 99 s.
- Hämeen työsuojelupiiri. 2004. Työsuojelun toimintaohjelma. 2004. Tampere. 15 s.
- International Ergonomics Association. [WWW]. [Viitattu 15.12.2009]. Saatavissa: <http://www.iea.cc/>.
- Isotalus, N. & Saarela K. L. 2001. Kauris: menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki, Työterveyslaitos TTL. 64 s.
- Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo, PS-kustannus. 368 s.

Ketola, R. & Laaksonlaita, S. 2004. Toisto-Repe, toistotyön arviointimenetelmä. Helsinki, Työterveyslaitos. 40 s.

Kylä-Setälä, E., Lindström, K., Kandolin, I., Ketola, R. 2000. Terveenä kaupan töissä: näkökulmia työolojen ja henkilöstön hyvinvoinnin kehittämiseen. Helsinki, Työterveyslaitos. 40 s.

Lanne, M. 2004. Yhteistyö yritysturvallisuuden hallinnassa [WWW]. [Viitattu 5.2.2010]. Tampereen teknillinen yliopisto, turvallisuustekniikka. Saatavissa: <http://turva.me.tut.fi/julkaisut/Yhteistyö%20yritysturvallisuuden%20hallinnassa.pdf>. 14 s.

Lanne, M., Koskela, M., Tytykoski, K. & Nenonen, S. 2004. Kokonaisturvallisuuden edistäminen yrityksessä, tutkimusraportti [WWW]. [Viitattu 2.2.2010]. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Turvallisuustekniikan laitos. Saatavissa: http://turva.me.tut.fi/julkaisut/TSRraportti_KOKTUUnetti.pdf. 79 s.

Lanne, M. 2007. Yhteistyö yritysturvallisuuden hallinnassa [WWW]. [Viitattu 5.2.2010]. Espoo, VTT, julkaisu 632. Saatavissa: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2007/P632.pdf>. 202 s.

Levä, K. 2003. Turvallisuusjohtamisjärjestelmän toimivuus: vahvuudet ja kehityshaasteet suuronnettomuusvaarallisissa laitoksissa. TUKES-julkaisu 1. Helsinki, Turvatekniikan keskus. 244 s.

Lindström, K., Elo, A-L., Hopsu, L., Kandolin, I., Ketola, R., Lehtelä, J., Leppänen, A., Mukala, K., Rasa, P-L. & Sallinen, M. 2005. Työkuormituksen arviointimenetelmä TIKKA. Helsinki, Työterveyslaitos. 88 s.

Liuhamo, M. & Santonen, M. 2001. Turvallisuuskymppi [WWW]. [Viitattu 4.2.2010]. Työturvallisuuskeskus TTK. Saatavissa: <http://www.tyoturva.fi/files/871/tkymppilomakkeet.doc>. 12 s.

Liuhamo, M. 2007. Työterveyden ja turvallisuuden johtaminen [WWW]. [Viitattu 2.2.2010]. Työterveyslaitos TTL, Työympäristön kehittäminen, Turvalliset johtamiskäytännöt tiimi. Saatavissa: http://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/8169/TTTjohtaminen_Liuhamo.pdf?sequence=1.

Lusa, S. (toim.). 2000. Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä. Helsinki, Työterveyslaitos. 57 s.

Nyberg, M & Sillanpää, J. 2010. Elintarvikealan ergonomiaa – elintarviketyö sopivaksi työntekijälle. Työturvallisuuskeskus TTK & elintarvikealojen työalatoimikunta. [WWW]. [Viitattu 28.4.2010]. Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/files/1312/Elintarvikealan_ergonomiaa_kalvot_Yhteensopivuustila_.pdf.

OHSAS 18001:fi. 2000. Työterveys ja -turvallisuusjohtamisjärjestelmät. Spesifikaatio. Helsinki, Suomen standardisoimisliitto SFS. 24 s.

Palukka, P., Kiltti, P., Päivinen, M., Anttila, S. 2009. Työturvallisuuden verkkokurssi [WWW]. [Viitattu 15.12.2009]. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Turvallisuustekniikan laitos. Saatavissa: <http://turva50.me.tut.fi/>.

Pelastuslaki 468/2006 [WWW]. [Viitattu 15.2.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030468>.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua [WWW]. [Viitattu 5.2.2010]. 2. painos. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. 8 s.

PK-RH® Pk-yrityksen riskienhallinta. 2000 - 2009. [WWW]. [Viitattu 3.2.2010]. Saatavissa: <http://pk-rh.com/>.

Pk-yrityksen työturvallisuus -sivusto (PIT). 2009. [WWW]. [Viitattu 3.12.2009]. Saatavissa: <http://turva45.me.tut.fi/pit>.

Rantanen, S., Madetoja, S., Räikkönen, T., Pääkkönen, R., Liuhamo, M. & Hanhela, R. 2007. Työturvallisuus pienyrityksessä. Helsinki, Työterveyslaitos. 109 s.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki, Edita. 191 s.

Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat -työkirja. Helsinki, Edita, Työturvallisuuskeskus TTK. 16 s.

Riikonen, E., Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S., Saarela, K. L., Sillanpää, J. (toim.). 2003. Työsuojelun perusteet. Helsinki, Työterveyslaitos. 184 s.

Rikoslaki 39/1889. [WWW]. [Viitattu 8.2.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>.

Ruuhilehto, K. & Kuusisto, A. 1998. Turvallisuuskulttuuri – mitä se on? TUKES-julkaisu 3. Helsinki, Turvatekniikan keskus. 75 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Työterveyshuolto, Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 6. Tampere. 18 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2002. Turvallisuusjohtaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluoppaita ja -ohjeita 35. Tampere. 15 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Näyttöpäätetyö. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 1. Tampere. 15 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004a. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 24. Tampere. 15 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004b. Käsien tehtävät nostot ja siirrot työssä. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 23. Tampere. 23 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004c. Riskin arviointi. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 14. [WWW]. [Viitattu 4.2.2010]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/upload/kzao5e2q.pdf>. 13 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004d. Yksintyöskentely, Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 7. Tampere. 12 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Riskien arviointi työpaikalla: tarkistuslistat [WWW]. Työsuojeluosasto. [Viitattu 4.2.2010]. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu_tyopaikalla/vaarojen_selvittaminen_ja_riskien_arviointi.

Strann, L. (toim.). 2003a. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta osa I: Työsuojelun yhteistoiminta. Työturvallisuuskeskus. 43 s.

Strann, L. (toim.). 2003b. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta osa II: Työympäristön turvallisuus ja terveys. Työturvallisuuskeskus. 55 s.

Strann, L. (toim.). 2003c. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta osa III: Ihminen ja työ. Työturvallisuuskeskus. 44 s.

Suomen ergonomiayhdistys. Ergonomian määritelmä. [WWW]. [Viitattu 3.12.2009]. Saatavissa: http://www.ergonomiayhdistys.fi/ergonomia_maaritelma.html.

Tapaturmavakuutuslaki 608/1948. [WWW]. [Viitattu 16.2.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480608>.

Työtapaturmaohjelma. 2003. Työvälineitä turvallisuuteen. [WWW]. [Viitattu 29.1.2010]. Saatavissa: <http://www.tyotapaturmaohjelma.fi/menetelmat/valineet/turva.pdf>.

Tytykoski, K. 2003. Yritysturvallisuuden riskienarviointimenetelmän kehittäminen. Diplomityö. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Turvallisuustekniikka. 142 s.

Työaikalaki 605/1996. [WWW]. [Viitattu 14.2.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>.

Työterveyslaitos. 2001. Työpaikan ergonomian selvitys. Helsinki. 33 s.

Työsuojeluhallinto. 2005. Halmeri. [WWW]. [Viitattu 2.2.2010]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/upload/halmeri.pdf>.

Työsuojeluhallinto. 2007a. Henkilönsuojainten valinta ja käyttö työpaikalla, Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 11 [WWW]. [Viitattu 5.2.2010]. Saatavissa: http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2007/05/TSO_11.pdf. 19 s.

Työsuojeluhallinto. 2007b. Pienyrityksen työympäristö tuloksen tekijänä, Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 5 [WWW]. [Viitattu 3.2.2010]. Saatavissa: http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2007/05/TSO_5.pdf. 67 s.

Työsuojeluhallinto. 2009. Käsien tehtävän nostotyön tarkistuslista [WWW]. [Viitattu 15.12.2009]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/upload/fes9810i.pdf>.

Työsuojeluhallinto. 2010a. Turvallisuusjohtaminen [WWW]. [Viitattu: 6.1.2010]. Saatavissa: http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/turvallisuus/johtaminen.stm.

Työsuojeluhallinto. 2010b. Väkivallan uhka työssä [WWW]. [Viitattu 28.1.2010]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>.

Työsuojelupiirit. 2004. Työajan hallinta. Tampere. 6 s.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. [WWW]. [Viitattu 27.4.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>.

Työterveyslaitos. 2000. ELMERI [WWW]. [Viitattu 3.2.2010]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallis_uuden_edistamiskeinoja/elmeri/elmeri_materiaalit_ja_palvelut/Documents/elmeri_havaintolomake.pdf.

Työterveyslaitos. 2003. ELMERI+ [WWW]. [Viitattu 3.2.2010]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallis_uuden_edistamiskeinoja/elmeri/elmeri_materiaalit_ja_palvelut/Documents/elmeri_plus_havaintolomake.pdf.

Työterveyslaitos. 2004. Työpaikan ergonomian tarkastusohje [WWW]. [Viitattu 10.12.2009]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/menetelmat/erg_tarkastusohje/Sivut/default.aspx.

Työterveyslaitos. 2005. Työpaikan ergonomia [WWW]. [Viitattu 8.12.2009]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/menetelmat/tyopaikan_ergonomia/Sivut/default.aspx.

Työterveyslaitos. 2009a. Safety Check, Turvallisuuden tarkistuslista: Hotellit ja ravintolat [WWW]. [Viitattu 3.12.2009]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallis_uuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/hotellit_ja_ravintolat.pdf. 23 s.

Työterveyslaitos. 2009b. Safety Check, Turvallisuuden tarkistuslista: Kauppa [WWW]. [Viitattu 3.12.2009]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallis_uuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/kauppa.pdf. 24 s.

Työterveyslaitos. 2009c. Safety Check, Turvallisuuden tarkistuslista: Ravintolat ja suurkeittiöt [WWW]. [Viitattu 3.12.2009]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallis_uuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/ravintolat_ja_suurkeittiot.pdf. 23 s.

Työterveyslaitos. 2009d. Safety Check, Turvallisuuden tarkistuslista: Toimistot [WWW]. [Viitattu 3.12.2009]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallis_uuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/toimistot.pdf. 18 s.

Työterveyslaitos. 2010. Ergonomia [WWW]. [Viitattu 16.2.2010]. Saatavissa: <http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/Sivut/default.aspx>.

Työturvallisuuskeskus, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Suomen Hotelli- ja ravintolaliitto SHR ry. 2002. Toimi ennalta – ehkäise väkivaltaa: muistilista työväkivallan selvittämisen- ja kehittämistyöhön hotelli- ja ravintola-alalle [WWW]. [Viitattu 4.12.2009]. Saatavissa: http://www.tyoturva.fi/files/77/toim_ennalta.pdf. 15 s.

Työturvallisuuslaki 738/2002. [WWW]. [Viitattu 7.9.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Valtion säädöstietopankki – FINLEX. [WWW]. [Viitattu 2.1.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/>.

Valtioneuvoston asetus työpaikkojen turvallisuus- ja terveysturvallisuudesta 577/2003. [WWW]. [Viitattu 14.2.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030577>.

Valtioneuvoston päätös henkilönsuojainten valinnasta ja käytöstä työssä 1407/1993. [WWW]. [Viitattu 5.10.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931407>.

Valtioneuvoston päätös käsin tehtävistä nostoista ja siirroista työssä 1409/1993. [WWW]. [Viitattu 2.10.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931409>.

Valtioneuvoston päätös näyttöpäätetyöstä 1405/1993. [WWW]. [Viitattu 1.8.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931405>.

Vartiainen, M. & Kujala, P. 1999. Kaikki mukaan: yhdessä kehittämisen käsikirja. Helsinki, Työterveyslaitos. 104 s.

Waris, K. 2001. Näköaloja työelämään: kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki, Työterveyslaitos. 61 s.

Wilson, J. R. & Corlett, E. N (toim.). 1995. Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology. 2. p. Great Britain, Cornwall, Padstow, TJ International. University of Nottingham. 1134 s.

Yritysturvallisuuden neuvottelukunta. 2010. [WWW]. [Viitattu 6.1.2010]. Saatavissa: <http://www.ytmk.fi/>.

LIITE 1 SAFETY CHECK

(Työterveyslaitos 2009a..d)

SAFETY CHECK

Kunnossa
Ei kunnossa
Ei sovellu

1. TYÖSKENTELY

1.1. Työvaatetus ja suojainten käyttö

Soveltuvatko vaatteet hyvin työskentelyyn?

- *sopiva puhdas työvaatetus*

Käytetäänkö työhön sopivia turvallisia jalkineita?

- *tukevat, pitävät ja työhön sopivat jalkineet*

Käytetäänkö tarvittavia henkilönsuojaimia?

- *suojakäsineiden käyttö esimerkiksi makeisten, kylmien tuotteiden tai pullojen käsittelyssä, tiskauksessa ja siivouksessa*

- *suojainten hankkiminen, säilyttäminen ja huoltaminen siten, että ehjät ja puhtaat suojakäsineet ovat saatavilla ja käytössä aina, kun niitä tarvitaan*

1.2. Työtavat, -tilanteet ja työnopastus

Onko perehdytys hoidettu hyvin?

- *uudet työntekijät perehdytetään*

- *vanhat työntekijät, joiden työnkuva on muuttunut tai, jotka ovat olleet pitkään poissa töistä, perehdytetään*

Ovatko työntekijät saaneet työnopastusta ja onko se ajan tasalla?

- *turvaohjeet*

- *käyttöohjeet*

- *toimintaohjeet*

- *käytössä olevat turvallisuusjärjestelmät*

- *ohjeiden antaminen*

- *ohjeiden säilyttäminen ja ylläpito*

- *ohjeiden vaikutuksen seuraaminen*

- *työnopastus työssä tapahtuvien muutosten yhteydessä*

Käytetäänkö työpaikalla turvallisia ja tarkoituksenmukaisia työtapoja?

- *uuden työntekijän opastus*

- *turvallisten työtapojen opastus työntekijöille*

- *sijaisten opastus*

1.3. Väkivalta- ja uhkatilanteet

Onko rahojen käsittely turvallista?

- *rahat asiakkaiden ulottumattomissa*

- *kassassa säilytetään kerrallaan vain pieni määrä rahaa*

- *kassalipas automaattisesti lukittuva ja lipas pidetään lukittuna aina, kun kassalla ei työskennellä*

- *rahat lasketaan lukitussa tilassa, jonne ulkopuoliset eivät näe*

- rahojen kuljetus turvallisesti, esimerkiksi kaksi henkilöä kerrallaan
- rahojen käsittelyyn, säilytykseen ja kuljetukseen on olemassa kirjalliset ohjeet ja henkilökunta on koulutettu niihin

Onko mahdollisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin varauduttu?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- huolehditaan avainturvallisuudesta
- valvontajärjestelmän asentaminen (peilit, kamerat, videovalvonta)
- tuotevalvonta varkauksien ehkäisemiseksi
- turvallisuustoimenpiteistä ilmoittava tarra näkyvästi esillä
- vartiointipalvelun/myymäläetsivien käyttö
- toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten, henkilöstön kouluttaminen näissä tilanteissa toimimiseen
- työtiloissa näkyvyys asiakkaisiin ja toisiin työntekijöihin hyvä
- yksintyöskentelyn välttäminen
- hyvä näkyvyys liikkeestä kadulle (ei koko ikkunan peittäviä teippauksia)
- katsekontakti liiketiloihin tulevaan asiakkaaseen
- ulkopuolisten pääsy muihin kuin asiakastiloihin estetty
- turvajärjestelyistä ei kerrota ulkopuolisille
- takaovet lukittuina myös päivällä, ovisilmä
- puhelin ja/tai hälytyspainike lähellä (hälytysjärjestelmän asennus)
- työpisteestä pakeneminen helppoa uhkatilanteessa, pakotiet eivät ole takalukossa
- palvelupisteellä ei ole saatavilla vaarallisina aseina käytettäviä esineitä
- väkivaltatilanteiden jälkihoito
- väkivaltatilanteiden raportointi
- turvallisuuden vastuuhenkilö nimetty ja kaikkien tiedossa
- asiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille

1.4. Toimenpiteet hätätilanteiden varalta

Onko henkilökunnalle annettu ohjeet, kuinka toimia muissa hätätilanteissa?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- erilaisia hätätilanteita: sähkökatkokset, onnettomuudet, sairaustapaukset, tulipalo, pommiuhka
- toimintaohjeet henkilökunnalle onnettomuustilanteiden varalta
- ensiapuvälineistö, oma merkitty paikka
- ensiapukoulutus
- palo- ja pelastusohjeet näkyville
- paloturvallisuusmääräykset
- toimintasuunnitelma hätätilanteiden varalle, tiedossa
- evakuointisuunnitelma, tiedossa
- tilanteiden jälkihoito ja raportointi

1.5. Työn organisointi

Kohdellaanko työntekijöitä oikeudenmukaisesti?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- jaetaan vastuut ja oikeudet yhtäläisin perustein
- työnkuvat ovat selkeät

Onko tiedotus riittävää ja avointa?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- asioista tiedotetaan kaikille ja riittävän ajoissa
- huolehditaan, että työntekijät saavat myös henkilökohtaista palautetta työstään
- kaikki tietävät kuka vastaa ja mistä

Onko ilmapiiri kannustava ja vapautunut?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- asioista keskustellaan avoimesti
- ei hyväksytä selän takana puhumista eikä kiusaamista

Jakautuvatko työt tasaisesti?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- jaetaan työvuorot ja työt tasapuolisesti

Onko työpäivän pituus sopiva?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työpäivät eivät veny liian pitkiksi
- työajasta pidetään työaikalain mukaista seuranta
- työvuorolista laaditaan asianmukaisesti
- työntekijän toiveet kuunnellaan ja huomioidaan mahdollisuuksien mukaan

Onko taukoja riittävästi?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- pidetään palautumiseen tarvittava määrä taukoja työpäivän aikana

Pystytäänkö työtä suunnittelemaan tarpeeksi pitkälle eteenpäin?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työnjako
- työnkierto
- toimitusten sovittaminen varaston kapasiteetin mukaan
- riittävän henkilöstömäärän kohdistaminen sekä myyntiin että tavaroiden siirtoon
- varastohallintajärjestelmä
- asioista tiedottaminen henkilöstölle riittävän ajoissa
- tarvittaessa avun saamisen varmistaminen

Onko ruuhkahuippuihin ja työntekijöiden poissaoloihin varauduttu etukäteen?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- sijaisjärjestelyt, kiireapulaiset

2. JÄRJESTYS JA SIISTEYS

Ovatko siisteyden ja järjestyksen pidon yleiset edellytykset kunnossa?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työvälineillä ja muilla tavaroilla on olemassa omat säilytyspaikat
- kalusteratkaisut ja kaapelien sijainti on sellainen, että siivoaminen ja järjestyksen ylläpito on helppoa
- turha tavara poistettu
- ei työtä haittaavaa epäjärjestystä
- järjestystä ylläpitävien tapojen vakiinnuttaminen

Onko työpaikalla luotu yhteiset pelisäännöt järjestyksen ja siisteyden ylläpitämiseksi?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- luodaan yhteisesti kirjalliset pelisäännöt, jotka saatetaan kaikkien tietoon (sijaiset)
- työvälineillä omat paikkansa
- työvälineiden palautus omille paikoilleen työskentelyn jälkeen

Ovatko kulkureitit ja työskentelyalueet järjestyksessä, puhtaita ja kunnossa ihmisten liikkumista ja tavaroiden siirtelyä ajatellen?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- varastoitavat tavarat varastossa omilla paikoillaan
- tavarat eivät muodosta putoamisvaaraa hyllyiltä ja päällyksiltä
- lattioiden pintamateriaali pitävää ja soveltuvaa (veden-, kulutuksenkestävää)
- lattioilla ja kulkuväylillä ei askelmia, korokkeita, korkeuseroja, kynnyksiä, johto- tai kaapelinippuja tai muita kulkua ja tavaransiirtelyä haittaavia kohtia
- irtonaisten mattojen kiinnitys tai poistaminen
- lattioiden huolto ja korjaus

- siivoaminen aukioloaikojen ulkopuolella
- puhdistusaineista ei aiheudu liukastumisvaaraa
- käytävät ja kalusto mitoitettu oikein

Onko jäteastioita riittävästi?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- jäteastioita riittävästi ja tarvittavat astiat eri tyyppisille jätteille
- jäteastia tyhjennetään riittävän usein
- jätetussi riittävän vajaa, jotta sitä ei kanneta vartaloa vasten ja siihen voi tarttua pussin suun tyhjästä osasta
- jätteet eivät saa joutua kosketuksiin elintarvikkeiden kanssa
- kierrätetään

Ovatko sosiaalililat asianmukaiset?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- siisti, puhdas ja riittävän tilava

2.1. Ulkoalueet

Huolehdtiataanko ulkoalueiden järjestyksestä ja siisteydestä järjestelmällisesti?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- huoltosopimus
- selkeä työnjako
- roskien ja palavan materiaalin poistaminen myymälärakennuksen seinän vieriltä

Huolehdtiataanko ulkoalueiden liukkaudentorjunnasta?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- lumityöt, hiekoitus/suolaus

Onko hiekan, lumen tai veden kulkeutuminen ulkoa sisälle estetty?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- ritilät tai kuramatot oven edessä
- katokset

2.2. Varastot

Ovatko varastoalueet, hyllyt, käytävät ja kulkuväylät siistejä ja järjestyksessä?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- merkinnät
- järjestys, kuormalavojen, juomakorien yms. sijoittelu
- kulkuväylät vapaat tavarasta, erityisesti hätäpoistumistiet
- riittävästi tilaa eri toiminnoille

Ovatko varastoalueet, hyllyt ja kulkuväylät sekä muut rakenteet ehjiä ja tukevia?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- rakenteiden tarkastaminen ja korjaaminen tarvittaessa
- hyllyjen kuormituksen tarkistaminen
- kuormalavojen kunto
- soveltuva lattiamateriaali

2.3. Myymälä

Onko lattia riittävän siisti ja puhdas?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- tavarat omilla paikoillaan
- ei tarpeetonta tavaraa
- johdot poissa lattialta
- ei työtä haittaavaa epäjärjestyä tai pölyisyyttä

Ovatko pöydät, tasot, hyllyt ym. päällykset siistit ja järjestyksessä?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- puhtaat, järjestyksessä, siistit
- tavarat omilla paikoillaan

- ei tarpeetonta tavaraa
- hyllyt ovat tukevat ja turvalliset

Onko myymälän järjestys riittävä sekä asiakkaiden että myymälän toimintojen kannalta?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- käytävät riittävän leveitä/tilavia
- kalustesijoittelu

2.4. Työpisteet

Ovatko työpisteet siistejä ja järjestyksessä?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- esillä vain tarvittava
- työvälineille, ohjekansioille ja muille omat paikkansa
- tarvittaessa lisää säilytyspaikkoja

3. KONE- JA LAITETURVALLISUUS SEKÄ TYÖVÄLINEET

Täyttävätkö käytettävät koneet ja laitteet niitä koskevat turvallisuusmääräykset?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- CE-merkintä koneissa ja laitteissa (v. 1995 jälkeen hankituissa)
- vaatimuksenmukaisuusvakuutuksessa kerrotaan, mitkä standardit koskevat kyseistä konetta tai laitetta

Ovatko työssä käytettävät koneet ja laitteet ehjiä ja turvallisia?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- huonokuntoisia tai rikkiäisiä koneita ja laitteita ei saa käyttää
- vialliset koneet huolletaan heti asiantuntevilla korjaajilla
- sähkölaitteiden kunnon tarkastus
- käyttökytkimet ehjiä ja merkittyjä

Onko laitteille suomen- ja ruotsinkieliset käyttöohjeet?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- käyttöohjeiden on oltava kaikkien saatavilla
- työntekijöille on oltava käyttöohjeet kielellä, jota he ymmärtävät
- ei hankita koneita, joille ei ole saatavissa suomen- ja tarvittaessa ruotsinkielisiä käyttöohjeita

Onko koneiden ja laitteiden vaaraa aiheuttavat osat suojattu?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- liikkuvat osat, terät ja nielut suojattu kosketuksen estävillä tai vaaraa vähentävillä konesuojilla
- konesuojat ovat paikallaan (esim. repimiskoneet)
- henkilökohtaisten suojainten käyttö tarvittaessa

Ovatko sähköjohdot ja pistokkeet ehjiä ja kunnossa?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- johtojen ja pistokkeiden kunnon tarkistus
- sähköjohtoa ei irroteta pistorasiasta johdosta vetämällä, vaan ottamalla kiinni pistokkeesta
- maadoitettuun pistorasiaan ei saa laittaa muita kuin siihen tarkoitettuja pistokkeita
- kuuma haurastuttaa sähköjohtojen eristeitä
- sähkölaitteet eivät kestä vettä (siivouksessa vettä ei saa roiskua laitteiden päälle)
- vikavirtasuojakytkin uusissa asennuksissa
- jatkojohtojen käyttö minimoitava, johtoja ei saa vetää kulkuväylälle

Onko vaaralliset käyttöolosuhteet otettu huomioon työskentelyssä sähkölaitteiden kanssa?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- kosteat tilat sekä betonilattiaiset tilat
- suojamaadoitetut pistorasiat ja niihin tarkoitettut koneet ja laitteet

Onko käyttäjille opastettu koneiden ja laitteiden oikea käyttö?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- käyttäjien on saatava opastusta koneiden ja laitteiden oikeista käyttötavoista
- käyttäjien on saatava opastusta koneiden ja laitteiden oikeista käyttötavoista
- koneiden ja laitteiden kanssa käytetään vain niiden mukana tulleita apuvälineitä
- sähkölaitteita ei saa käyttää, jos se on kastunut tai jos käyttäjällä on märät tai kosteat kädet
- sähkölaitteen ja vesihanan tai pesupöydän koskettamista yhtä aikaa on vältettävä

Ovatko työssä käytettävät työvälineet työhön sopivia ja turvallisia?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- käytettävät työvälineet ehjiä
- tarkoitustenmukaisten, työhön sopivien työvälineiden käyttö
- työvälineiden kunnossapito
- työvälineiden puhdistus ja huolto
- asianmukainen säilytys

4. TYÖYMPÄRISTÖTEKIJÄT

4.1. Vaarallisia aineita sisältävät tuotteet

Ovatko kemikaalit asiallisesti merkityissä pakkauksissa ja ovatko käyttöturvallisuustiedotteet saatavissa?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- vaarallisia aineita ovat esim. liuottimet, maalit/lakat, liimat, hyönteismyrkyt, sprayt, alkoholit, kemikaalit, esim. siivous- ja puhdistuskemikaalit
- tuotteiden tunnistaminen ja korvaaminen vaarattomilla tai vähemmän vaarallisilla
- käyttöturvallisuustiedotteiden hankinta tuotteen valmistajalta/toimittajalta
- tuotteiden säilyttäminen elintarvikepakkauksissa kielletty
- ei merkitsemättömiä pakkauksia edes tilapäisessä käytössä
- merkitään pakkaukset, joissa kemikaaleja säilytetään, mikäli merkinnät puuttuvat (nimi ja varoitusmerkinnät)
- soveltuvien ja oikeankokoisten henkilökohtaisten suojainten hankinta ja (Kemikaalialtistus voi tapahtua ihon läpi imeytymällä, hengitysteiden kautta, silmien tai mahan kautta.)

Käytetäänkö kemikaaleja (esimerkiksi puhdistuksessa ja siivouksessa) asianmukaisesti?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- kemikaalien käsittelysäännöt, opastusoikeaan käyttötapaan
- suojainten käytön varmistaminen
- selvitetään käytetäänkö mahdollisimman vaarattomia kemikaaleja

4.2. Lämpöolot, ilmanpuhtaus ja ilmastointi

Onko työympäristön lämpötila työskentelyyn sopiva?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- huomioidaan kaikkien lämmönlähteiden tuottama lämpö (aurinko, lämmittimet, ihmiset)
- 21..25 °C kevyessä työssä (kassatyöskentely)
- 19..23 °C keskiraskaassa työssä
- 17..21 °C raskaassa työssä (varastotyö)
- auringon aiheuttamaa lämpöä kesällä voidaan vähentää esimerkiksi sälekaihtimilla tai suojakalvolla

Onko ilmanvaihto riittävää ja työpiste vedoton?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- ovivedon torjuminen (tuulikaapit, lämminilmaverhot)
- vedon torjuminen rakenteellisesti seinäkkeillä ja sijoittelulla
- jalankulkuovet isoissa ovissa
- kohdelämmittimet

- ilmanvaihto työpisteissä sellainen, että ilma vaihtuu riittävästi eikä vetoa esiinny

Huolletaanko ilmavaihtokojeet säännöllisesti?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- huolehditaan säännöllisestä ilmanvaihtokanavien, suodattimien ja ilmanvaihtoventtiilien puhdistuttamisesta ja vaihdoista
- kojeiston säätö kuormituksen mukaan (paljon asiakkaita, kesä/talvi-asento)

Onko työpaikan ilmankosteus sopiva?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- tuloilman kuivaaminen
- ulko-ovien edustan kuivaaminen tarpeen mukaan
- ilmankostuttimen hankkiminen

Onko hengitysilman puhtaus hyvä?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- hengitysilma tuntuu hyvältä aistinvaraisesti
- riittävästi raitista ilmaa
- ei vaarallisia aineita, kuten liuottimia tai maaleja

4.3. Melu

Onko työpiste riittävän hiljainen?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- ei työtä häiritsevää melua (taustamelu alle 50..55 dB(A))

Onko melua tuottavat koneet ja laitteet eristetty muista tiloista?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- mahdollisuuksien mukaan melulähteet eristettyyn tilaan
- melunlähteiden poistaminen
- melun vähentäminen
- tarvittaessa kuulosuojainten käyttö

Onko melun syntymistä vähennetty ääntä vaimentavilla materiaaleilla?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- lattiamateriaalin valinta
- seinien ja kattojen pinnoittaminen ns. akustiikkalevyillä
- runkoäänien kulkeutumisen estäminen

4.4. Valaistus

Onko yleisillä alueilla, työpisteissä ja kulkureiteillä riittävä valaistus?
(työpisteet, myymälätilat, kulkutiet, varastot)

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- riittävä ja välkkymätön valaistus
- puuttuvan valaistuksen lisääminen tarpeen mukaan
- palaneiden lamppujen vaihdosta huolehditaan
- valaistusvoimakkuuden säätö tehtävän työn vaatimusten mukaisesti
- valokatkaisijoiden sijoittaminen paikkoihin, joista niitä on helppo käyttää
- liiketunnistimella varustetun valaistuksen asentaminen
- valonlähteellä varustettujen valokytkimien asentaminen
- lampunvarjostimien ja valaisinkupujen puhdistaminen
- kaihtimien asentaminen
- heijastusten ja häikäisyn estäminen valon oikealla suuntauksella
- riittävä valaistus ulkotiloissa
- valaistuksen käyttö somistuksissa (palovaara)

Onko valaistus häikäisemätön?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- poistetaan suora ja epäsuora häikäisy
- häikäisyä voi aiheutua mm. huonosti sijaitsevista valaisimista, ikkunoista ja seinäpinnoista
- työpisteen järjestely
- valaistus on tasainen työskentelyalueella

- vältetään suuria ja äkkinäisiä valon voimakkuuden eroja

Onko kuvaruutu heijastukseton?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- kuvaruutu on heijastukseton, kun työntekijä on normaalissa työasennossa
- kuvaruudun heijastuksia voidaan poistaa suojaamalla kuvaruutua, kääntämällä kuvaruutua
- tai työpistettä, verhoamalla ikkunapintoja tai sammuttamalla valoja (riittävä valaistus)

5. ERGONOMIA

5.1. Työpisteen suunnittelu ja työasennot

Onko työtilat suunniteltu tarkoitukseensa sopivaksi?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työtilat toimivia
- suunniteltu tarkoitukseen sopiviksi
- viemäröinnit kunnossa
- vesipisteet tarvittavissa paikoissa
- riittävästi pistorasioita

Onko työpisteessä riittävästi tilaa työskentelyyn ja liikkumiseen?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työskentely mahdollista hyvässä asennossa (ei kumaria, kiertyneitä asentoja)
- työasentoa mahdollista muuttaa
- tilaa on riittävästi työskentelyyn, työkohteesta toiseen siirtymiseen ja tavaroiden siirtämiseen
- työpisteessä on huomioitu jalkojen ja jalkaterien tarvitsema tila sekä istuma- että seisomatyössä
- näkyvyys kulkuteillä on hyvä
- oviratkaisut ovat turvallisia

Voidaanko työasentoja vaihdella riittävästi?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- jaetaan työt niin, että työjaksolle sisältyy eri työtehtäviä mahdollisuuksien mukaan
- sisällytetään työskentelyyn vaihtelevasti istumista, seisomista ja liikkumista
- huolehditaan, että seisomatyössä voi istahtaa mahdollisimman usein

Onko työskentely mahdollista sekä istuen että seisten?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- riittävästi tilaa
- jalkatuella varustettu helposti säädettävissä oleva työtuoli

Ovatko tarvittavat työvälineet ulottumisetäisyydellä?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- usein tarvittavat työvälineet lähellä
- niiden ottamiseksi ei tarvitse kurkotella tai kumarrella

Käytetäänkö oikeita työasentoja?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työntekijälle opastetaan ergonomisesti oikeat työtavat
- ei käytetä kumartuneita tai hankalia työasentoja
- käytetään molempia käsiä (opetellaan molempikäätisyys)
- seisotaan tasaisesti molempien jalkojen päällä tai vuorotellaan tukijalkaa
- työ, joka voidaan tehdä istuen, tehdään istuen
- raskaammat työvaiheet tauotetaan

Onko työpöytä tai työtaso sopivalla korkeudella?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- oikein mitoitettu ja helposti säädettävä
- työpöytä noin työntekijän kyynärpään korkeudella kevyessä työssä
- riittävästi työtasoja ja aputasoja

Onko työpöydällä riittävästi tilaa eri toiminnoille?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- riittävästi laskutilaa työntekijän molemmin puolin

- laitteille riittävästi tilaa sekä leveys- että syvyysuunnassa
- usein tarvittavat työvälineet (asiapaperit, puhelin jne.) saatavissa lähellä, ilman kiertoliikkeitä, ja niiden paikat on vaihdettavissa työn mukaan

Onko näyttöpäätteet sijoitettu oikein?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- näyttö sijoitetaan siten, että kuvaruudun yläreuna on noin 10..15 cm katseen vaakatason alapuolella
- etäisyys näyttöön on noin 50..80 cm
- näppäimistö ja hiiri ovat vierekkäin samalla tasolla ja niiden välissä on tilaa käsien tukemiseen
- näppäimistö ja hiiri sijaitsevat sellaiselle korkeudelle, että hartiat voivat olla rentoina ja käsivartta ei tarvitse kohottaa tai kääntää sivulle
- hiiren käyttämiseen on riittävästi tilaa

Näkeekö työntekijä kuvaruudun merkit helposti?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- kuvaruudun kirkkaus- ja kontrastisäädöt on hyvä tarkastaa, jos merkit eivät ole riittävän teräviä tai ne eivät erotu selvästi
- kuvaruudulla ei ole havaittavissa merkittävää välkkymistä tai värinää

Onko ohjelmisto valittu tai suunniteltu niin, että se ei aiheuta haitallista kuormitusta?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- ohjelmisto tukee työtehtäviä
- ei aiheuta liiallista muistin kuormitusta
- on helposti ohjattavissa
- toiminta on yhdenmukaista
- antaa riittävästi selkeää palautetta

Ovatko portaat, seisoma-alustat ja askelmat turvallisia?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- välttä turhia portaita, liuskoja ja kynnyksiä
- poista tarpeeton tavara
- merkitse portaat, tasot ja luiskat kunnolla ja varusta ne tarvittaessa kaiteella ja liukuesteillä
- varmista, että seisoma-alustat ovat tukevat
- välttä irtotikkaiden ja muiden irrallisten nousuteiden käyttöä, käytä tarvittaessa A-tikkaita

5.2. Nostot ja muu tavarankäsittely

Ovatko tavarankäsittely turvallista ja tehdäänkö taakkojen nostelu ja siirtely oikein?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- mahdollisimman vähän nostoja ja kantamista
- ohjeet oikeisiin nostotekniikoihin
- suositeltu maksiminosto 25 kg, alle 18-vuotiaalle sallittu maksiminosto 15 kg/nainen ja 20 kg/mies
- ei raskaita nostoja lattiatasolta tai hartiatason yläpuolelle
- ei nostoja hankalissa asennoissa
- ei hankalanmuotoisten tai epävakaiden taakkojen nostoja (esimerkiksi suuret laatikot tai nesteellä täytetyt astiat)
- apuvälineitä tavaroiden nostoihin (rullakot, nostotasot)
- ei raskaiden taakkojen nostoja yksin
- tarvittaessa tukevia nousuapuvälineitä (A-tikkaat) tilapäisiä nousuja varten
- epäasiallisten korokkeiden ja nousuapuvälineiden käyttö kielletty (virvoitusjuomakorit, tuolit yms.)
- tavaroiden kuljettamista portaissa vältettävä

- tavarat sijoitettu niin, että niihin ylettyy lattialla seisten
- yhteen sidottujen kappaleiden purkaminen ennen liikuttelua
- painavien esineiden säilyttäminen niin alhaisella tasolla kuin mahdollista
- painavien tavaroiden myynti suoraan pakkauslavoilta
- tuotteiden tilaaminen pienemmissä/kevyemmissä pakkauksissa

6. TYÖTERVEYSHUOLTO, ENSIAPU, PALO- JA PELASTUSVALMIUS

6.1. Työterveyshuolto

Onko työpaikalla järjestetty asianmukainen työterveyshuolto?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- työterveyshuollon järjestäminen terveyskeskuksen, yksityisen lääkärin, ammatinharjoittajan tai muun työterveyshuollon asiantuntijan kanssa
- työterveyshuoltosopimuksen teko
- työntekijöille tiedottaminen

Onko työterveyshuollon sisältö työpaikan tarpeiden mukainen?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- määräaikaistarkastusten järjestäminen
- työterveyshuollon työpaikkaselvitykset, voidaan kutsua työpaikalle
- työterveyshuollon rooli uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkihoidossa

Onko työpaikan työkykyä ylläpitävä toiminta järjestelmällistä ja ennaltaehkäisevää?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- toiminnan sisällyttäminen työsuojelun toimintaohjelmaan ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan
- yhteistyö työterveyshuollon sekä linjaorganisaation ja työsuojeluorganisaation kanssa

6.2. Ensiapu

Ovatko tarvittavat ensiapuvälineet helposti saatavilla?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- ensiapuvälineet asianmukaisia (puhtaita, käyttökelpoisia, ei vanhentuneita), paikallaan lukitsemattomassa kaapissa ja käyttövalmiina
- henkilökunta tietää missä välineet sijaitsevat ja osaa käyttää niitä
- ensiapuvälineiden kunnosta huolehditaan säännöllisesti
- hätänumerot näkyvillä, esimerkiksi puhelimissa, hätänumerot pikavalintapainikkeiden takana

Onko työntekijöillä riittävä ensiaputaito?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- riittävästi ensiaputaitoista henkilökuntaa, yksi ensiaputaitoinen henkilö alkavaa 10 työntekijää kohti
- järjestetään ensiapukoulutusta ja ylläpidetään ensiaputaitoja täydennyskoulutuksin

6.3. Palo- ja pelastusvalmius

Ovatko hätänumerot näkyvissä puhelimen luona?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- yleinen hätänumero 112
- poliisin hätänumero 10022

Vastaako työpaikan paloturvallisuus ja valmius tulipalojen varalta työpaikan riskejä ja tarpeita?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- automaattinen palohälytysjärjestelmä tai muut palovaroittimet riippuen työpaikan tarpeista, hälytysjärjestelmän testaus ja huolto määrävälein
- oikean tyyppiset alkusammuttimet helposti saatavilla, kulkutie esteetön
- työntekijät tietävät sammuttimien sijainnin ja osaavat käyttää niitä, tarvittaessa järjestetään sammutus- ja pelastusharjoituksia
- sammuttimien asianmukainen huolto huoltosopimuksella sekä mahdollisen

hälytysjärjestelmän toimivuuden testaus säännöllisesti

- itsesyttymislähteiden eliminointi esimerkiksi kannellisilla jäteastioilla
- palovaaran vähentäminen, esimerkiksi palavat roskat siivotaan pois heti niiden syntyminen yhteydessä
- valaistuksen ja avotulen käyttö somistuksessa vaatii erityistä varovaisuutta
- tavaranalastuslaitureilla ei saa säilyttää palavaa materiaalia
- jätteiden sijoittaminen riittävän kauas myymälärakennuksesta

Vastaako muu pelastusturvallisuus, kuten pelastautumistiet, työpaikan riskejä ja tarpeita?

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

- pelastautumisteiden asianmukainen merkintä ja vapaana pitäminen
- merkintä voidaan tehdä esim. itsevalaisevin kyltein, poistumisen tulee olla mahdollista myös pimeässä varavalaistuksen avulla
- pelastautumisteiden ovet eivät saa olla lukitut sisäpuolelta
- muut työpaikalla tarvittavat pelastautumisvälineet ovat kunnossa ja saatavilla ja henkilökunta osaa niitä käyttää, tarvittaessa järjestetään koulutusta työpaikan erikoispiirteet huomioiden
- suojelusuunnitelma

1. TYÖSKENTELY

2. JÄRJESTYS JA SIISTEYS

3. KONE- JA LAITETURVALLISUUS SEKÄ TYÖVÄLINEET

4. TYÖYMPÄRISTÖTEKIJÄT

5. ERGONOMIA

6. TYÖTERVEYSHUOLTO, ENSIAPU, PALO- JA PELASTUSVALMIUS

| | Kunnossa | Ei kunnossa | Ei sovelly |
|--|----------|-------------|------------|
| 1. TYÖSKENTELY | 0 | 0 | 0 |
| 2. JÄRJESTYS JA SIISTEYS | 0 | 0 | 0 |
| 3. KONE- JA LAITETURVALLISUUS SEKÄ TYÖVÄLINEET | 0 | 0 | 0 |
| 4. TYÖYMPÄRISTÖTEKIJÄT | 0 | 0 | 0 |
| 5. ERGONOMIA | 0 | 0 | 0 |
| 6. TYÖTERVEYSHUOLTO, ENSIAPU, PALO- JA PELASTUSVALMIUS | 0 | 0 | 0 |
| | 0 | 0 | 0 |

Indeksi = $\frac{\text{kunnossa}}{(\text{kunnossa} + \text{ei kunnossa})} \times 100 \% =$

LIITE 2 KAURIS: VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEIDEN KYSELYLOMAKE

(Lähde: Isotalus & Saarela 2001)

ARVIOINTI VÄKIVALTATILANTEISIIN VARAUTUMISESTA

1. Tapahtuneet väkivalta- tai uhkatilanteet

1. Millaisia ongelmia työpaikalla esiintyy?

2. Onko työpaikalla tapahtunut seuraavia asiakkaiden tai muiden taholta tulevia väkivalta- tai uhkatilanteita? Jos on, niin kuinka usein?

| | joka viikko | joka kuukausi | joka vuosi | ei joka vuosi | ei koskaan |
|--|-------------|---------------|------------|---------------|------------|
| - ryöstö* tai ryöstön yritys** | | | | | |
| - aseella uhkaileminen (ampuma-, terä- tai lyömäase) | | | | | |
| - rahojen sieppaus* | | | | | |
| - varkaus/näpistys | | | | | |
| - solvaaminen, huutaminen tai sanallinen uhkaaminen | | | | | |
| - muu väkivalta- tai uhkatilanne, mikä? | | | | | |

* Ryöstössä anastetaan tai otetaan luvottomasti käyttöön toisen omaisuutta väkivaltaa käyttämällä tai sillä uhkaamalla.

** Ryöstön yrityksessä rahat tai tavarat yritetään ottaa väkivalloin uhaten siinä onnistumatta.

Ryöstön yrityksen on saattanut keskeyttää esim. pelästyminen, kun liikkeeseen on tullut asiakas tai toinen työntekijä.

*** Sieppauksessa rahat siepataan esim. avoimesta kassalippaasta väkivaltaa käyttämättä tai uhkailematta väkivallalla.

3. Tilanteet ovat viime aikoina:

- lisääntyneet
- pysyneet samalla tasolla
- vähentyneet

| |
|--|
| |
| |
| |

4. Syitä muutoksille:

| |
|--|
| |
| |

2. Toimintatilanteita, joihin saattaa liittyä väkivallan vaaraa

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - Yksintyöskentelyä esiintyy |
| | | | - Myöhäiset tai hyvin aikaiset työskentelyajankohdat |
| | | | - Töistä poislähtö yksin liikettä suljettaessa |
| | | | - Pimeä ympäristö |
| | | | - Poistumisreitit lähellä piiloutumispaikkoja |
| | | | - Rahojen kuljetus työpaikalta pankkiin |

3. Liikkeen tilaratkaisut

Seuraavissa kohdissa on kiinnitetty huomiota turvallisuuden kannalta oleellisiin liikkeen tai muun toimipaikan tilaratkaisuihin. Laita rasti kohtaan, joka vastaa tilannetta liikkeessä/toimipaikassa.

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|---|
| | | | - Liikkeen tai toimipaikan sisällä nähdään hyvin eri kohteisiin eikä kohteita jää valvonnan ulkopuolelle (joko suora näkyvyys tai kameravalvonta) |
| | | | - Liikkeen ulkopuolelta näkyy hyvin liikkeen sisälle (ikkunoissa ei ole teippejä eikä mainoksia peittämässä näkyvyyttä) |

Hyvä valaistus

(riittävän voimakas valaistus eikä muodostu pimeitä varjokohtia)

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|------------------------------------|
| | | | - liikkeen tai toimipaikan sisällä |
| | | | - sisäänkäynneissä |
| | | | - tavaran vastaanottopaikalla |
| | | | - työntekijöiden uloskäynneissä |

Kalusteet on suunniteltu ja sijoitettu siten, että

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - kalusteet ovat suojana työntekijälle väkivalta- ja uhkatilanteessa |
| | | | - asiakkaat eivät pääse rahoihin käsiksi |
| | | | - asiakkaiden pääsy henkilökunnan käytössä oleviin tiloihin on estetty (takatilat, varastot) |
| | | | - asiakkaat joutuvat kiertämään koko liikkeen tai menemään liikkeen läpi ennen kassalle pääsyä |

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|---|
| | | | - liikkeen tai toimitilan sisällä tavarat ja hyllyt ovat hyvässä järjestyksessä |
| | | | - työpaikan siisteydestä pidetään huolta |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | - kassoilla ja palvelutiskeillä ei säilytetä vaarallisia, aseiksi sopivia esineitä |
| | | | - uhkatilanteissa työntekijät pääsevät pakenemaan helposti työpisteestään |
| | | | - uhkatilanteissa poistumisteiden lukitus voidaan avata helposti (ulosmeno-ovissa lukitus on avattavissa sisäpuolelta ilman avaimia) |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | - takaovet lukossa myös päivällä |
| | | | - takaovella ovisilmä tai kameravalvonta |
| | | | - takaovella ovikello |
| | | | - takaovella varmuusketju |

4. Valvonta- tai hälytyslaitteet ja muut apuvälineet

Merkitse rastilla, ovatko seuraavat laitteet tai toimenpiteet käytössä liikkeessä tai toimitilassa.

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - tavaroiden tuotevalvonta ja turvaportit (varkauden esto) |
| | | | - kulunvalvonta |
| | | | - valvontapeilit |
| | | | - TV-valvonta, väri-TV |
| | | | - TV-valvonta, mustavalko-TV |
| | | | - hyvä TV-kuvan laatu |
| | | | - nauhoittava videovalvonta |
| | | | - hyvä videokuvan laatu |
| | | | - hälytyspainike kassalla/palvelupisteessä tai kannettava henkilökohtainen hälytin |
| | | | - hälytyspainike takahuoneessa |
| | | | - puhelin lähistöllä |
| | | | - ylimääräinen puhelin/matkapuhelin |
| | | | - puhelimen pikanäppäin esimerkiksi poliisille tai vartiointiliikkeeseen |
| | | | - tärkeät puhelinnumerot esillä |

5. Rahojen käsittely

Rahan käsittelyyn liittyviä toimintoja ovat maksutapahtuma asiakkaan ja henkilöstön välillä, rahan säilytys, rahojen laskeminen ja rahojen kuljetus eri vaiheineen kassalta pankkiin. Merkitse rastilla, onko liikkeessä tai toimitilassa seuraavia laitteita tai noudatetaanko seuraavia toimintatapoja.

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - noudatetaan periaatetta: kassalla ei säilytetä suuria summia |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | - kassoilla turvavetriini kassalippaan yläpuolella tai edessä |
| | | | - automaattisesti sulkeutuva kassalipas (kassan rahaluukku lukkiutuu kiinni työnnettäessä) |
| | | | - lukittava kassalipas |
| | | | - erillinen lukittava setelilipas |
| | | | - aikaviivelipmaat kassoilla |
| | | | - lippaiden avaimen säilytys muualla kuin kassoilla |
| | | | - lippaiden sijoitus ulkopuoliselta näkymättömissä |
| | | | - kassakaappi |
| | | | - rahat lasketaan siten, etteivät asiakkaat näe laskentaa |
| | | | - lukittava tila rahojen laskemiseen |

Rahojen kuljetus

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | - rahaputkipostissa |
| | | | - turvalaukussa |
| | | | - kaksi henkilöä vie rahat pankkiin |
| | | | - rahankuljetukseen erikoistunut liike kuljettaa rahat pankkiin |

Rahojen kuljetuksessa vaihdellaan

| | | | |
|--|--|--|---------------|
| | | | - kuljettajia |
| | | | - aikoja |
| | | | - laukkua |
| | | | - reittejä |

6. Erikoisjärjestelyjä

Työpaikalla voi olla myös muita kuin edellä mainittuja asioita, joiden avulla työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta väkivalta- ja uhkatilanteiden varalta on parannettu. Merkitse rastilla, ovatko työpaikalla käytössä tai toteutettu seuraavia toimenpiteitä.

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - vartija/vahtimestari (omaa henkilökuntaa) |
| | | | - vartiointiliikkeen paikallisvartiointi (kiinteistössä oleva vartija) |
| | | | - vartiointiliikkeen piirivartiointi |
| | | | - turvajärjestelyistä (turvalaitteet, pienten rahasummien periaate jne.) ilmoittava tarra ovesa/ ikkunassa |
| | | | - turvajärjestelyistä ilmoittava tarra helposti havaittavissa |
| | | | - pituusteipit ulko-oven vieressä tuntomerkkien (pituusarvion) saannin helpottamiseksi |
| | | | - itsepuolustusvälineet (sumutin, päällekkäushälytin) |
| | | | - itsepuolustustaidot |

7. Ennalta ehkäisevät ja tapausten jälkeen tehtävät toimet

Tietyillä toimenpiteillä voidaan merkittävästi vähentää mahdollisten väkivaltatilanteiden syntymistä.

Seuraavassa listassa on mainittu osa näistä toimenpiteistä. Merkitse rastilla, ovatko seuraavat toimenpiteet työpaikalla käytössä.

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - toimintaperiaatteet väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle (esim. suunnitelmat väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyyn, selvät toimintatavat väkivalta- ja uhkatilanteen tapahtuessa) |
| | | | - vastuuhenkilö järjestelmien ylläpitoon |
| | | | - sairauspoissaoloihin johtavien väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi |
| | | | - sellaisten väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi, jotka eivät johda poissaoloihin |
| | | | - raportoinnissa saatavien tietojen hyväksikäyttö turvallisuuden kehittämisessä |
| | | | - riskikartoitukset, turvallisuuden suunnittelu |
| | | | - laitteiden säännöllinen tarkistus ja testaus |
| | | | - henkinen jälkihoito väkivaltatilanteisiin joutuneille |
| | | | - säännöllinen keskustelu tapahtuneista väkivalta- ja uhkatilanteista |
| | | | - työntekijöiden kouluttaminen ja koulutuksen kertaus |

8. Ohjeet ja koulutus

Merkitse rastilla, onko työpaikalla olemassa kirjalliset ohjeet seuraaviin tilanteisiin ja onko henkilökunta koulutettu niihin.

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - rahankäsittely, säilytys ja kuljetus |
| | | | - toimenpiteet lähdettäessä viimeisenä / saavuttaessa ensimmäisenä (esim. ovien lukitseminen / avaaminen, ikkunat, hälytysjärjestelmä) |
| | | | - hälytykset, avun kutsuminen |
| | | | - turvalaitteiden käyttö |
| | | | - ryöstöt |
| | | | - varkaustilanteet |
| | | | - vaikeat asiakastilanteet (humalaiset, huumeiden käyttäjät ym.) |
| | | | - muut hankalat tilanteet |
| | | | - tunnistustietojen ottaminen |

Muita huomioita

9. Murtosuojaus

Onko työpaikallasi hankittu tai toteutettu seuraavat toimenpiteet?

| kyllä | ei | ei koske | |
|-------|----|----------|--|
| | | | - seinät, katto ja lattia ovat vahvarakenteisia |
| | | | - kohteen täysvalaistus ulkopuolelta |
| | | | - ovesa käyttölukko (vahinkovakuutusyhtiön hyväksymä) |
| | | | - oven lukon vastalevy vahva ja luotettavasti kiinnitetty karmiin |
| | | | - ovesa varmuuslukko |
| | | | - oven saranapuolella saranatavit |
| | | | - takaovella kaksi riippulukkoa tai teräspuomi, jossa on riippulukko |
| | | | - ikkunoissa ristikko, kalterit tai vastaava |
| | | | - ovissa kalterit tai vastaava |
| | | | - kattoikkunan murtosuojaus |

avainkontrolli

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | - työpaikalla on nimetty avainkontrollista vastaava henkilö |
| | | | - henkilökunnalle on luovutettu avaimet kunkin käyttötarpeen mukaan kuittausta vastaan |
| | | | - luovutetuista avaimista pidetään kirjaa |
| | | | - avainten palautuksesta huolehditaan avainten haltijan työsuhteen päättyessä |
| | | | - lisäävaimia voidaan tilata vain avainkortilla valtuutetusta lukkosepäntoimiksesta tai lukon valmistajalta |
| | | | - työpaikan avaimia säilytetään lukitussa avainsäilytys- tai kassakaapissa |

hälytysjärjestelmä

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | - kehävalvonta (havaitaan tunkeutuminen tietylle alueelle) |
| | | | | | - kuorivalvonta (havaitaan sisään tunkeutuminen) |
| | | | | | - tilavalvonta (havaitaan liikkuminen valvottavassa tilassa) |
| | | | | | - kohdevalvonta (havaitaan yksittäisen kohteen siirtäminen tai vahingoittaminen) |
| | | | | | - hälytys poliisille, vartiointiliikkeeseen tai hälytyskeskukseen |
| | | | | | - hälytys liikkeen omistajalle |

Murtosuojaus on noudatettava vakuutuskirjaan merkityjä vaatimuksia.

LIITE 3 KAURIS: HENKILÖKUNTAKYSELY

(Lähde: Isotalus & Saarela 2001)

TYÖHÖN LIITTYVÄT VÄKIVALTARISKIT: KYSELY HENKILÖKUNNALLE

1. Millaisia väkivaltaongelmia työpaikallasi esiintyy ja mihin ne liittyvät?

2. Väkivaltatilanteet ovat mielestäsi viime aikoina:

- lisääntyneet
- pysyneet samalla tasolla
- vähentyneet

| |
|--|
| |
| |
| |

3. Syitä muutoksille:

4. Onko työpaikassasi tapahtunut seuraavia asiakkaita tai muun ulkopuolisen taholta tulevia, työhön liittyviä väkivalta- tai uhkatilanteita ja kuinka usein? Jokaiselle riville tulee yksi rasti.

| | joka viikko | joka kuukausi | joka vuosi | ei joka vuosi | ei koskaan |
|--|-------------|---------------|------------|---------------|------------|
| - tavaroiden heitteleminen, paikkojen rikkominen | | | | | |
| - solvaaminen, huutaminen tai sanallinen uhkaaminen | | | | | |
| - töniminen, huitominen, lyöminen, potkiminen tai raapiminen | | | | | |
| - kiinni pitäminen, liikkumisen estäminen | | | | | |
| - varkaus/näpistys | | | | | |
| - rahojen sieppaus* | | | | | |
| - aseella uhkaileminen (ampuma-, terä- tai lyömäase) | | | | | |

- ryöstö** tai ryöstön
yritys***
- muu tilanne, mikä?

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |

* Sieppauksessa rahat siepataan esim. avoimesta kassalippaasta väkivaltaa käyttämättä tai uhkailematta väkivallalla.

** Ryöstössä anastetaan tai otetaan luvottomasti käyttöön toisen omaisuutta väkivaltaa käyttämällä tai sillä uhkaamalla.

*** Ryöstön yrityksessä rahat tai tavarat yritetään ottaa väkivalloin uhaten siinä onnistumatta.

Ryöstön yrityksen on saattanut keskeyttää esim. pelästyminen, kun liikkeeseen on tullut asiakas tai toinen työntekijä.

5. Millaiset henkilöt ovat useimmin olleet osallisina väkivalta- tai uhkatilanteissa?

- vihainen asiakas tms.
- myymälävarkaudesta epäilty
- alkoholin vaikutuksen alainen henkilö
- huumausaineen vaikutuksen alainen henkilö
- mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö
- muu, mikä?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

6. Millaisissa tilanteissa väkivaltaa ja uhkaa mielestäsi useimmin esiintyy (esim. asiakas ei saa haluamaansa tuotetta tai palvelua jne.)?

7. Oletko saanut mielestäsi riittävästi koulutusta/opastusta uhkailu/väkivaltatilanteiden varalle?

- täysin riittävästi
- jonkin verran liian vähän
- aivan liian vähän

| |
|--|
| |
| |
| |

8. Minkälaista koulutusta väkivalta- ja uhkatilanteiden suhteen kaipaisit?

9. Miten työpaikallasi voitaisiin mielestäsi parantaa turvallisuutta?

10. Muuta asiaan liittyvää
